

Jusra Chandra



Cerdik **Berbicara**

CERDAS MENGUASAI SUASANA

Sayang sekali tak banyak yang memahami bahwa kemampuan kita bertutur kata menentukan tempat kita pada piramida sosial, serta banyaknya uang yang bisa masuk ke kantong kita.

— Earl Nightingale —



Jusra Chandra



Cerdik **Berbicara**

CERDAS MENGUASAI SUASANA

Sayang sekali tak banyak yang memahami bahwa kemampuan kita bertutur kata menentukan tempat kita pada piramida sosial, serta banyaknya uang yang bisa masuk ke kantong kita.

— Earl Nightingale —

**Cerdik BERBICARA
Cerdas Menguasai
SUASANA**

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).

Cerdik **BERBICARA** Cerdas **Menguasai** **SUASANA**

JUSRA CHANDRA



Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
Jakarta

**CERDIK BERBICARA
CERDAS MENGUASAI SUASANA**

oleh:
Jusra Chandra

GM 204 01 09 0070

© Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
Kompas Gramedia Building
Blok I Lantai 4-5
Jl. Palmerah Barat 29-37
Jakarta 10270
anggota IKAPI, Jakarta, 2009

Perwajahan isi: Fitri Yuniar
Desain sampul: Pagut Lubis

Diterbitkan pertama kali oleh
Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
anggota IKAPI, Jakarta, 2009
Cetakan pertama: Juni 2009
Cetakan kedua: Mei 2010

www.gramedia.com

ISBN: 978-979-22-4675-9

Hak cipta dilindungi undang-undang.
Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh
isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

Dicetak oleh Percetakan PT Gramedia, Jakarta

Isi di luar tanggung jawab Percetakan

Daftar Isi

TUTUR KATA: BISA MEMBANGUN, BISA MENGHANCURKAN	ix
BAB 1 WANTO TAK MEMBUKA MULUT	1
<i>Orang yang belajar menulis semestinya terlebih dulu mempelajari "hal-hal yang tidak akan dia tulis".</i>	
<i>Orang yang belajar menyampaikan tutur kata semestinya terlebih dulu mempelajari "kapan seharusnya tidak bicara".</i>	
Bicara Itu Perak, Diam Itu Emas	
BAB 2 HIDUP IBU MERTUA!	11
<i>Ketika ular derik menggoyangkan ekornya,</i>	
<i>yang harus kamu perhatikan justru kepalanya.</i>	
Mendengarkan Yang Tak Dikatakan	
BAB 3 MIMPI KEMENANGAN PAK HALIM	23
<i>Melihat makanan saja langsung meneteskan air liur,</i>	
<i>bagaimana kamu bisa jadi pramusaji di restoran?</i>	
Cerdas dengan Bahasa Tubuh	

BAB 4 DENGARKAN AKU SELESAI BICARA DULU! 33

"Ja... ja... ja... ngan!"

Si gagap berusaha mencegah temannya agar tidak menginjak kotoran anjing.

"Iya, apa?" tanya temannya.

"U... udah telat!" jawab si gagap.

Cara Terbalik

BAB 5 SEPATAH KATA MEMBUAT ANDA SUKSES 41

Ada masakan yang harus dimasak dengan api yang besar

Ada masakan yang harus dimasak dengan api yang kecil

Ada perkataan yang harus disampaikan dengan langsung

Ada perkataan yang harus disampaikan dengan tidak langsung

Bukan Apanya, Tapi Caranya

**BAB 6 MARI, KUBERITAHU KAMU PELUANG USAHA
YANG BAGUS 50**

Produk yang baik tentu harus dinikmati bersama teman baik.

Kesempatan yang bagus tentu harus dibagi bersama sahabat baik.

Jika kamu sering memakai produkku,

tentu hidupmu akan lebih baik.

Kalau kamu jadi down line-ku,

dijamin aku akan mendukungmu.

Hebatnya Cara Tidak Langsung

BAB 7 SIAPA SEBETULNYA TEMAN LAMA? 65

Biasanya jarang bersuara, jika bersuara, hasil baik yang didapat.

Selalu banyak bicara, kesalahan yang diperoleh.
 Nilai Kelangkaan dan Kemendesakan

BAB 8 RENCANA OM SENANG 86

Mission Impossible

Jika kamu berhasil melakukannya, itu karena instruksiku

Jika kamu gagal, itu tak ada sangkut pautnya denganku

Merancang & Menangani Desas-Desus

BAB 9 LIMA KESALAHPAHAMAN 100

Dalam kerumunan orang, ada yang kentut.

Jika ingin tahu, sebaiknya hanya menduga-duga.

Jangan membuka mulut untuk bertanya.

Jika merasa kesal, sebaiknya tahan nafas sejenak.

Jangan mengumbar amarah.

Bukan Niat yang Penting, Tapi Kesan yang Ditimbulkan

BAB 10 PENARI BUGIL 116

Jika sudah mengizinkan dia naik pentas,

sepatutnya juga memberi dia keleluasaan berekspresi

Sisakan Jalan Keluar

BAB 11 SIAPAKAH PEREMPUAN ITU? 130

Melangkahlah mundur untuk sementara jika musuhmu kuat.

Seranglah pada saat kekuatan musuh tidak siap siaga.

Sisakan jalan mundur untuk musuh,

maka kamu akan bisa meninggalkan arena perang

dengan gagah dan tenang.

Maju Untuk Mundur



BAB 12 SEPULUH ORANG PINTAR

145

*Ketika bencana sudah menjadi sejarah,
kepedihan perlahan akan sirna
dan berubah jadi anugerah.
Ketika fitnah menjadi masa lalu,
kegusaran juga akan menjadi cerita lama.*

TENTANG PENULIS

157

Tutur Kata

BISA MEMBANGUN, BISA MENGHANCURKAN

Dengan tutur kata kita bisa membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan, dan sangat mungkin juga melestarikan peradaban. Tetapi, dengan bertutur kata jugalah kita menyuburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menambahkan kebencian, merintangikan kemajuan, dan menghambat pemikiran. Buku ini ditulis dengan maksud untuk memudahkan kita menguasai cara bertutur kata yang akan memberi dampak positif bagi kehidupan kita.

Saya percaya bahwa kualitas hidup kita, hubungan kita dengan sesama, dapat ditingkatkan dengan memahami dan memperbaiki cara kita berbicara dan bereaksi. Mari saya ceritakan sebuah kisah.

Seorang suami sedang bermesraan dengan istrinya. Sambil mengelus-elus sang istri, si suami dengan mesra berkata, "Sayang, kulit kamu terasa halus sekali. Sedikit pun tidak seperti perempuan umur empat puluhan."



Istrinya tertawa, "Iya! Belakangan ini orang-orang yang meraba saya juga bilang begitu."

Plak! Satu tamparan mendarat di pipi sang istri. Sang suami dengan nada tinggi berkata, "Kurang ajar! Siapa saja yang telah kamu tawari untuk meraba-raba kamu? Ayo bicara yang jujur!"

Sambil menahan sakit sang istri berkata, "Mereka pada *ngomong* begitu! Setiap perempuan di pusat perawatan kulit bilang kulitku memang halus!"

* * *

Kemesraan bisa berubah jadi perang dunia ketiga gara-gara kita tak pandai menyampaikan gagasan dan ditanggapi dengan reaksi spontan yang lebih diwarnai dengan salah paham. Hanya karena kita salah bicara, tidak pas cara kita mengkomunikasikan sesuatu, hal-hal yang awalnya berjalan baik berakhir dengan kekacauan.

Hampir semua orang dapat bicara, tapi tidak semua orang dapat melakukannya dengan baik. Tidak semua orang dapat melakukannya dengan efektif. Kadang kala, penyebabnya sangat sederhana, yaitu karena mereka tidak meluangkan sedikit waktu untuk berpikir sejenak sebelum berbicara. Berikut adalah contohnya.

Seorang teman mendirikan bangunan di halaman belakang rumahnya. Bangunan itu diperuntukkan sebagai gudang untuk

menaruh perkakas rumah, perkakas kebun, dan alat-alat pertukangan. Ketika teman itu sedang membangun, tetangganya berteriak memberitahu bahwa: jangan sembarangan menambah bangunan di pekarangan rumah sendiri itu melanggar hukum. Merasa kesal, teman itu bertanya ke dinas tata kota. Jawaban yang diperoleh adalah bahwa bila sekadar menambah bangunan di halaman belakang rumah dan tidak mengganggu tetangga tidak ada masalah. Karena itu, dia melanjutkan membangun gudangnya. Setelah selesai dia datang dan bicara pada saya, "Saya harus bertandang ke tetangga saya itu, dan memberitahu dia bahwa bangunan yang saya dirikan di halaman belakang rumah tidak melanggar hukum. Kalau tidak puas silakan tuntutan!"

"Untuk apa kamu bicara begitu?" tanya saya. "Kamu bisa menyampaikannya dengan cara lain. Bilang saja: 'Untung kamu telah mengingatkan saya, maka sebelum selesai dibangun saya tanya dulu ke dinas tata kota. Mereka bilang tidak masalah kalau hanya sekadar di halaman belakang rumah sendiri.' Bukankah dengan demikian kamu tetap memberitahu dia bahwa apa yang kamu kerjakan itu tidak melanggar hukum?"

Teman saya berpikir sejenak. Karena merasa masuk akal dia pun melakukan apa yang saya anjurkan. Akhirnya, tidak saja tidak menyinggung perasaan tetangga, mereka malah menjadi teman baik.

* * *

Seseorang bertengkar dengan istrinya, gara-gara masalah sepele, malah sampai ingin bercerai. Sumber masalah justru bukan hal yang jelek, melainkan hal yang baik.

Suatu hari, si istri membeli seekor ikan kerapu kualitas bagus. Lalu dia menelepon suaminya di kantor, "Sayang, aku baru membeli seekor ikan kerapu kualitas paling bagus. Nanti malam aku masak untukmu. Sebelum pulang dari kantor, telepon dulu, agar begitu kamu sampai di rumah, ikan kerapunya pas dihidangkan."

Pada sore harinya, setelah si suami menelpon si istri dan bersiap-siap hendak meninggalkan kantor, tiba-tiba muncul seorang pelanggan penting yang datang bertamu. Tak disangka, tamu itu menyita waktunya setengah jam lebih.

"Aduh, celaka!" desis si suami dalam hati yang teringat janji pada istri di rumah. Seketika itu juga si suami menelepon istrinya, "Maaf Sayang, tadi mendadak ada urusan penting... sekarang baru bisa pulang."

Sang istri yang menerima telepon terhentak, "Apa? Masih di kantor? Ya ampun! Kamu tahu tidak, kalau ikan yang dimasak sudah dingin rasanya tidak enak? Dan kamu tahu tidak berapa mahalnyanya seekor ikan kerapu kualitas bagus?"

Sang suami tidak banyak bicara. Ia buru-buru menyetir mobil pulang. Sepanjang jalan kata-kata istri tadi masih bergema di pikirannya. Hari sudah agak gelap. Perut mulai lapar. Dalam perjalanan pulang itu dia malah hampir menabrak orang. Begitu

sampai di rumah, dengan nada tinggi dia berkata, "Kalau ikannya sudah dingin, ya sudah! Gitu aja kok ribut! Dihangati sebentar juga panas lagi!"

Merasa disalahkan, sang istri membalas, "Kamu memang tidak pantas makan ikan bagus yang baru siap dimasak. Sudah tidak tepat janji, malah *nyalahin* orang! Lain kali masak aja sendiri!"

Mereka bertengkar hebat, sampai-sampai anak-anak pun ikut dimarahi. Ikan yang tadi dimasak dengan penuh semangat, sekarang terhidang di meja tanpa ada yang memakannya.

Menurut Anda, apakah mereka orang yang bijak dalam berbicara?

Andaikan sang istri dapat bicara dari sudut yang lain seperti yang dilakukan teman saya yang mendirikan bangunan di belakang rumahnya pada cerita di depan tadi, hasilnya pasti lain. Misalnya, sang istri bisa saja berkata, "Ya sudah, tidak usah buru-buru. Nanti ikannya dihangatkan lima menit saja juga sudah beres. Hati-hati di jalan. Sampai nanti."

Atau, bukankah sang suami bisa dengan santai bicara, "Aduh, sorry ya... kadang-kadang klien penting itu membawa rejeki, tapi juga banyak menyusahkan ya... sampai-sampai ikan kita jadi dingin nih! Ayo, kita panasi sebentar biar lebih enak..."

Bukankah dengan demikian pasangan itu tidak perlu bertengkar?

* * *

Orang yang bijak dalam bertutur kata akan banyak memikat hati dan mencapai tujuannya. Orang-orang seperti itu akan berpikir sejenak sebelum menyampaikan kata-katanya, mereka tidak hanya memikirkan apa yang akan disampaikan tetapi bagaimana juga menyampaikannya. Orang-orang seperti itu dapat menyampaikan kabar buruk sekali pun dengan kata-kata yang baik dan efektif, dan dapat menyampaikan kata yang keras dengan cara yang lembut. Dengan demikian kemungkinan besar hal-hal yang menyakitkan akan terhindari, dan dengan begitu pula mereka memikat hati.

Kisah-kisah yang saya kemukakan dalam buku ini adalah kisah nyata, dan sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari, sehingga banyak hikmah dan pengetahuan yang dapat kita peroleh. Dari pengalaman keseharian itulah, buku ini mencoba memaparkan hal-hal yang perlu kita ketahui untuk mengembangkan keterampilan kita dalam bicara. Saya berharap, dengan keterampilan ini cara bicara kita menjadi persuasif dan efektif.

1

Orang yang belajar menulis semestinya terlebih dulu mempelajari "hal-hal yang tidak akan dia tulis". Orang yang belajar menyampaikan tutur kata semestinya terlebih dulu mempelajari "kapan seharusnya tidak bicara".

Wanto Tak Membuka Mulut

"Bapak pertama kali ke kawasan kami ini?" tanya seorang pramuniaga, selagi masuk ke dalam mobil Wanto untuk menemani pria ini selagi meninjau properti.

Wanto tidak bersuara, hanya menunjukkan dua buah jari tangan.

"Oh! Ini yang kedua kali." Si Pramuniaga melebarkan matanya, "Waktu yang pertama kali dulu..."

Wanto masih diam, hanya mengulum senyum.

Si Pramuniaga menunjuk jalan di depan, sebagai tanda agar Wanto berjalan ke arah yang dimaksud. Sesampai di depan jalan masuk ke kompleks ada seorang satpam, yang mengulurkan tangan memberi aba-aba untuk berhenti, tapi ketika melihat si pramuniaga yang memberi isyarat dari balik kaca depan mobil, cepat-cepat si satpam memberi salam, lantas membukakan pintu.

"Kita sekarang tiba di Blok A, Pak." Si pramuniaga turun dari mobil, lalu membawa Wanto ke lift. "Blok A ini juga terletak di tengah-tengah kompleks apartemen."

Masuk ke dalam lift, si pramuniaga tampak ragu sejenak lalu berkata, "Yang tersisa pada kami sekarang hanya dua tipe unggulan, tipe 100 dan tipe 200. Bapak ingin yang..."

Wanto mengulurkan dua buah jari.

Si pramuniaga kembali melebarkan matanya, kemudian menekan tombol nomor dua belas di dalam lift, lalu membalikkan badan dan menatap Wanto dengan mata berbinar. Seulas senyum manis memancar dari bibirnya. "Bapak pasti seorang yang sukses dalam karier, seorang yang betul-betul berniat membeli!"

Wanto hanya menganggukkan kepala.

Tiba-tiba si pramuniaga menepuk jidatnya seperti orang yang baru teringat sesuatu, "Saya ini memang pelupa... sampai lupa tanya.... siapa nama Bapak?"

Wanto mengeluarkan selembar kartu yang berisi nama dan nomor telepon selulernya.

"Oh! Pak Wanto."

Wanto membalas dengan menganggukkan kepala sambil mengulum senyum.

Pramuniaga membawa Wanto mengunjungi satu persatu apartemen yang kosong.

"Apartemen yang sedang Bapak lihat ini adalah produk unggulan kami. Sedianya kami belum berniat menjualnya." Si pramuniaga coba menjelaskan, "Tapi, Bapak tahulah ... belakangan ini pasar apartemen menengah ke atas sedang lesu, kami terpaksa menjualnya."

Melihat Wanto tetap tidak bersuara, si pramuniaga menambahkan lagi, "Malah untuk beberapa unit ini kami berikan diskon."

Wanto masih diam. Si pramuniaga terus menjelaskan, "Bukankah Bapak pernah ke sini? Tentu Bapak tahu harga kami yang lalu!"

Wanto mengangguk kepala. Wanto memang mengetahui harga terdahulu, karena teman bisnisnya, Surya, tinggal di sini.

Kedatangan Wanto sekarang memang yang kedua kali. Kedatangannya yang terdahulu bukan untuk melihat-lihat apartemen, tapi atas undangan Surya, yang melakukan kenduri untuk rumah barunya. Unit apartemen yang sedang dilihatnya sama dengan milik Surya. Karena itu, Wanto sudah tahu ke arah mana balkon menghadap, di mana kamar mandi, kamar tidur, dan lain sebagainya, walaupun si pramuniaga tidak menjelaskan.

Tetapi Wanto sengaja ke balkon untuk melihat-lihat sebentar. Ia memperhatikan mesin pendingin ruangan, lalu mengeleng-geleng kepala, lantas menunjuk-nunjuk telinganya.

"Berisik ya Pak?" Si pramuniaga bertanya. "Bapak sungguh jeli. Kami juga merasa demikian, tapi tidak ada tempat lain untuk menempatkan mesin itu."

Wanto menganggukkan kepala, tanda setuju. Walau mesin pendingin itu tidak dinyalakan, tempo hari ketika bertandang ke tempat Surya dia merasakan suara berisik dari mesin tersebut.

Kunjungan selesai.

"Bapak ingin melihat-lihat tipe 100?" tanya si Pramuniaga.

Wanto mengelengkan kepala. Si pramuniaga menekan tombol lantai dua, membawa Wanto ke Kantor Pemasaran dan Administrasi.

Begitu pintu lift dibuka, sudah nampak seorang laki-laki berusia sekitar 40-an yang memperkenalkan diri sebagai Toni, Manajer Pemasaran, "Selamat datang Pak Wanto! Silahkan masuk."

Hmm... pasti si pramuniaga diam-diam menelepon manajernya, bisik Wanto dalam hati.

Wanto masuk, melihat sekeliling sekilas.

"Kantor pemasaran kami akan tutup tidak lama lagi. Staf juga sudah mulai berkurang. Sekarang ruang apartemen kami tinggal beberapa unit, yang juga merupakan unit yang terbaik", Toni menjelaskan.

Si pramuniaga membawakan secangkir kopi. Wanto tidak

meminumnya. Tadi siang dia baru cabut gigi. Di tempat gigi yang dicabut masih ada kapas. Wanto hanya membalik-balik brosur dan pamflet yang terdapat di ruang itu, lalu menunjuk-nunjuk jam tangan. Si pramuniaga cepat-cepat memberitahu Manajernya, "Pak Wanto sudah sangat mengenal apartemen kita."

Wanto mengangguk, menunjuk-nunjuk ke arah daftar harga, dan menggerak-gerakkan jari ke kiri dan kekanan, lalu mengeluarkan sebuah pulpen dan menulis: Beri saya sebuah harga yang pantas.

Tak sampai 10 menit Wanto telah meninggalkan kantor pemasaran tersebut. Sesampai di rumah, istrinya langsung bertanya, "Bagaimana? Mas udah lihat unit yang di lantai 12? Unit yang lebih bagus dari yang dimiliki oleh Surya? Mereka kasih harga berapa?"

Wanto melihat jam sekilas. Waktu puasa bicara sudah lewat. Dia mengeluarkan kapas dari dalam mulutnya, lalu bertanya pada istrinya, "Mereka kasih harga berapa padamu?"

"Oh, udah pasti lebih murah dari harga yang Mas dapat. Tadi pagi aku pergi bareng Bu Surya. Langsung disambut oleh manajernya lagi."

Kemudian istri Wanto mengeluarkan selembar kertas, "Nih, satu meter... lima juta, lebih murah satu juta dari yang dibeli Surya tempo hari. Mas berapa?"

Istri Wanto langsung mengambil kertas dari tangan si Wanto, melihat sekilas, setengah menjerit berkata, "Ya Ampun... Rp 4,8 juta?"

Bicara Itu Perak, Diam Itu Emas

Kita semua tentu pernah mendengar pepatah: Bicara itu perak, diam itu emas. Entah perkataan itu benar atau tidak, tapi sebelum membahas "Bagaimana seharusnya bicara," akan lebih baik kalau kita lebih dulu memahami, "Bagaimana seharusnya tidak bicara."

Wanto, yang berkunjung ke lokasi apartemen dari awal sampai selesai tidak berkata sepatah kata pun. Waktu yang dia pakai tidak lebih dari setengah jam, tapi mendapat hasil yang lebih bagus daripada mereka yang merasa sok tahu, sok ada koneksi dan sok pintar. Inilah yang disebut "Diam adalah emas".

Diam seperti kasus Wanto tadi tidak berarti tidak bersuara. Dia mempraktekan "ilmu padi", semakin merunduk, semakin berisi. Dengan ilmu padi itu Wanto membocorkan sedikit informasi yang "menggentarkan" lawan. Informasi yang mana?

Dia memberitahu lawan siapa dirinya, sudah berapa kali dia datang, menunjukkan bahwa dirinya sangat mengenal tata ruang apartemen sampai ke hal-hal detail, menunjukkan bahwa dirinya juga tahu harga pasaran. Bahkan membiarkan lawan tahu bahwa dia tahu kelemahan tata ruang dari apartemen yang ditawarkan.

Sebaliknya, pihak penjual tidak mengenal Wanto sama sekali, sampai Wanto yang mengenalkan dirinya sendiri.

Dengan demikian juga bisa dikatakan, pihak penjual "di tempat yang terang", sementara pihak pembeli "di tempat yang gelap". Jika Wanto meninggalkan kantor pihak penjual dengan membawa harga penawaran yang dirasakan kurang pantas, pihak penjual juga berkemungkinan akan kehilangan seorang pembeli potensial.

* * *

Ketika istri Wanto bersama istri Surya bersama-sama datang ke kantor pemasaran apartemen untuk bertanya harga, situasinya tentu jauh berbeda.

Jika berpikir dari sisi istri Wanto, istri Surya adalah seorang teman, sekaligus penghuni apartemen tersebut, yang tentunya kenal baik dengan orang-orang di bagian pemasaran, dan berkemungkinan besar akan mendapatkan "harga yang bagus".

Kendati demikian, bagaimana sisi pemikiran orang pemasaran? Tempo hari, ketika istri Surya membeli dengan harga enam juta per meter, unit apartemen yang dibeli tidak sebanding dengan "tipe unggul" yang dipasarkan sekarang. Saat ini kondisi pasar sedang lesu, harga jatuh. Dalam situasi seperti ini, produk yang lebih baik akan dijual dengan harga yang lebih rendah, tapi mengatakan kepada istri Surya bahwa harga sekarang adalah Rp 5 juta per meter persegi, orang pemasaran sudah

merasa tidak "enak". Apakah masih mungkin mengatakan Rp 4,8 juta?

Lagi pula, yang datang itu teman dari istri Surya. Kalau hari ini tidak mencapai titik temu soal harga, asalkan stok unit apartemen masih tersedia, lain waktu masih dapat menghubungi kembali istri Wanto dengan perantara istri Surya. Orang pemasaran punya kesempatan untuk bicara begini, "Walau kemarin kita tak mencapai kata sepakat, kita bisa jadi teman kan Bu? Mengenai harga...bisa kita nego lagi kok! Sebenarnya berapa harga yang pantas menurut ibu?"

Setelah memahami sudut pandang dari sisi pembeli dan penjual, Anda perlu tahu hal ini: kecuali Anda adalah "orang dalam", cara terbaik yang dapat Anda tempuh untuk membeli sesuatu adalah dengan mencari informasi sebanyak mungkin tentang pihak penjual serta produk yang ditawarkan. Pada saat bernegosiasi atau berinteraksi, sedikit mungkin membagi informasi mengenai diri Anda pada pihak penjual.

* * *

Sedikit bicara banyak mendengar, adalah prinsip utama yang harus dipraktekkan dalam interaksi atau bernegosiasi dengan orang lain. Salah satu penyebab banyak masalah di dunia ini yang gagal diselesaikan adalah terlalu banyak bicara yang tidak perlu. Banyak bicara yang tidak perlu juga menyebabkan boros waktu, boros tenaga, serta menunjukkan kelemahan Anda.

Sudah sering disebut: Tuhan memberi kita dua telinga dan satu mulut, jadi selayaknya kita lebih banyak mendengar daripada berbicara. Tak ada ruginya mendengar dulu baru bicara.

Mengilustrasikan hal ini saya mendengar cerita untuk anak-anak. Seekor keledai diikat seorang petani di luar rumah di pinggir hutan, karena kandang untuk keledai tersebut belum selesai dibangun.

Harimau di hutan yang belum pernah melihat keledai, tidak berani mendekat, hanya mengamati.

Merasa diamati terus, si keledai berteriak. Teriakannya mengagetkan harimau sampai lari menjauh. Tak lama kemudian, setelah si keledai tidak berteriak lagi, harimau kembali mendekat.

Karena marah, keledai itu menendang si harimau dengan kaki belakang. Si harimau bukannya merasa kaget atau takut, malah merasa senang, "He...he! Rupanya kemampuanmu cuma segitu." Kemudian harimau itu menerkamnya sampai mati.

Jika Anda bukan seorang yang ahli atau hanya setengah ahli, sebaiknya kurangi bicara, karena sangat mungkin sepatah dua kata Anda bisa menunjukkan ketidakahlian, atau bahkan kelemahan Anda.

Saat Anda banyak bicara, atau saat Anda bertindak seolah-olah orang yang ahli, adalah saat yang paling lemah dalam diri Anda, karena tenaga dan perhatian Anda tercurah pada tindakan Anda yang seolah-olah sebagai seorang ahli.

Tidak percaya? Silahkan ikuti cerita selanjutnya.

2

*Ketika ular derik
mengoyangkan ekornya,*

*yang harus kamu
perhatikan justru
kepalanya.*

Hidup Ibu Mertua!

"Ya Tuhan!"

Ketika pramuniaga properti membuka pintu rumah, Heri terperangah! Interior rumah yang mewah itu membuatnya terpesona.

"Interior ini dirancang oleh perancang Italia. Semua bahan bakunya juga diimport dari sana." Si pramuniaga berkata sambil terus melangkah masuk. "Batu marmer di sini ada yang bernama Emprees Green. Ada yang bernama Honey Onyx."

"Ya! Betul! Honey! Berarti warna lebah." Komentar Heri, lalu berlutut meraba-raba marmer di lantai.

Di ruang tamu, si pramuniaga menunjuk lampu kristal yang tergantung di tengah ruangan, "Corak yang terdapat dalam lampu kristal ini diukir dengan tangan. Bukan dicetak secara massal."

"Kamu ngerti nggak?" Heri membalikkan kepala bertanya pada istrinya. "Kristal itu bebatuan yang sangat padat. Pantulan

sinarnya sangat tajam. Untuk mengukirnya perlu pisau yang sangat tajam dan keras.”

Istri Heri mendekat dan merapat kepalanya ke bahu Heri, dengan setengah berbisik, “Saya tidak mengerti.”

Heri masih terus mengamati lampu kristal tersebut sambil menghitung berapa jumlah lampu-lampu kecil yang bergantung di situ. Sementara itu, si pramuniaga sudah membuka pintu kamar mandi. “Anda bertiga coba lihat kemewahan yang ditampilkan kamar mandi ini. Semua bahannya dari Traventine.”

“Oh ya! Aku tahu! Traventine adalah sejenis keramik, sangat mahal!” sahut Heri. Kemudian dia mengandeng istrinya ke dalam sebentar, lalu keluar lagi, selanjutnya menarik ibu mertuanya masuk. “Ma! Coba lihat betapa bagusnyal!”

Kemudian, si pramuniaga mengajak Heri, istri, dan ibu mertuanya melihat-lihat sisi lain rumah tersebut. Dia menunjuk ke arah plafon rumah, “Corak yang ada di plafon rumah ini adalah bergaya Victoria. Semua bahan bakunya dari kayu jati, dan diukir dengan tangan.”

“Oh ya! Waktu kami berwisata ke Prancis, kamar-kamar kastil di Loire juga punya ukiran yang serupa.” Heri kemudian menarik tangan istrinya lalu berkata, “Tak lama lagi kita juga akan punya sebuah istana!”

Mereka pulang. “Rumah itu betul-betul sebuah istana!” Guman Heri ketika tiba di rumah, lalu dengan bangga dia bertanya

pada ibu mertuanya, "Ma! Menurut Mama bagaimana? Mirip istana di Prancis?"

Ibu mertua Heri mengerak-gerakkan bahu lalu berkata, "Saya belum pernah lihat istana di Prancis."

Tiba-tiba Heri tertawa, "Ya! Ya! Saya lupa! Mama belum pernah ke Prancis," lalu menepuk-nepuk bahu ibu mertuanya. "Tapi tak masalah, tidak lama lagi Mama dapat tinggal di istana."

"Kalian betul-betul ingin membelinya?" tanya ibu mertua Heri.

"Oh, iya!" jawab Heri semangat. "Harganya kan sangat bersaing?" lalu menoleh kepala dan berkata pada istrinya, "Betul? Kita beli!"

Ibu mertua Heri tidak memberi respon, tapi membalikkan badan dan pergi.

"Ada apa dengan Mama sih?" Heri kurang senang.

"Mama sudah tua, mungkin dia tidak rela meninggalkan rumah ini." Si istri menepuk-nepuk punggung Heri, "Tak usahlah ambil pusing dengan pendapatnya. Kalau menurutmu bagus, ya berarti bagus."

"Memang bagus. Aku sudah melihat banyak rumah, yang bagus atau tidak aku tahu persis," kata Heri dengan berapi-api.

Malam harinya, suami istri menghitung-hitung jumlah tabungan. Walaupun pas-pasan, tapi kalau rumah yang sekarang terjual, uang mereka cukup untuk membeli istana tadi.

Pada malam itu juga istri Heri menelepon si pramuniaga dan memberitahu bahwa mereka sudah memutuskan untuk membeli rumah itu. Si pramuniaga sungguh senang, memuji keputusan yang diambil oleh Heri dan istrinya, dan mengatakan besok akan menyiapkan kontrak pembelian.

Mertua Heri yang hanya duduk diam dari tadi tiba-tiba membuka suara dan bertanya, "Kalian sudah melihat dengan jelas kondisi rumah itu? Saya kok melihat ada celah retak di dinding atas ruang depan. Lantai kayu di ruang belakang dan kusen pintunya juga seperti lapuk, seperti ada rayap."

"Ma!" Istri Heri meletakkan jari telunjuk ke tengah bibir, lalu menarik suaminya masuk ke kamar.

Tengah malam jam 2, Heri tiba-tiba membalikkan tubuh, bertanya pada istri, "Kenapa Mama bilang dia melihat ada retakan dan rayap? Kamu melihatnya tidak?"

"Saya kan *ngikutin* kamu terus, hanya Mama yang berjalan sendiri di belakang."

Keesokan harinya, pagi-pagi si pramuniaga telah datang ke rumah.

"Kami bermaksud ke sana lagi untuk melihat-lihat, baru ambil keputusan."

"Iya boleh!"

Sesampai di istana itu, si pramuniaga memandu mereka dengan

bersemangat seperti kemarin. Begitu pintu rumah dibuka, ia langsung mengenalkan interiornya, "Interior ini dirancang oleh perancang..."

Heri dan istrinya tidak memberi tanggapan, juga tidak melihat interior sekeliling ruangan, tetapi langsung mengangkat kepala, melihat celah retak di dinding atas rumah.

Begitu sampai ke ruang utama, si pramuniaga langsung memberitahu tentang plafon rumah yang bergaya Victoria, "Ukiran plafon ini diukir langsung dari...."

Heri dan istrinya juga tidak menghiraukan perkataan si pramuniaga, tetapi malah menundukkan kepala memeriksa lantai rumah dan kusen pintu.

"Ya Tuhan! semuanya telah rusak. Nampaknya sudah mulai lapuk. Kemarin kenapa kita tidak melihatnya?" Suami istri tersebut bersama-sama berteriak dalam hati, "Sungguh riskan."

Mendengarkan Yang Tak Dikatakan

Bukankah sangat riskan? Andaikan mertua Heri tidak mengamati sendiri di belakang dan terpengaruh oleh "kata-kata indah" dari si pramuniaga, Heri dan istrinya sangat mungkin setelah membeli rumah itu, dan baru akan mendapati kondisi fisik rumah yang sudah tidak layak setelah membelinya.

Apa yang dilakukan si pramuniaga bukan hal yang aneh. Waktu mempromosikan dagangannya dia tidak sedang menipu calon

pembelinya, tapi dia menutupi kekurangan dari produknya. Hal ini bisa diibaratkan dengan seorang perempuan yang memakai kacamata berbingkai besar dan berlensa warna. Kalau dia memakai itu padahal tidak sedang di bawah terik matahari, sangat mungkin itu dilakukan untuk menutupi kerutan di mata dan warna hitam di pelupuk matanya. Perempuan yang selalu memakai celana panjang, sangat mungkin sedang menutupi bekas koreng di kakinya. Lelaki setengah baya yang selalu mengenakan topi sangat mungkin berbuat begitu untuk menutupi kebotakannya.

Setiap orang sedikit banyak mengetahui teknik untuk "menutupi" kekurangan atau cacatnya. Untuk tujuan yang sama orang juga sering "menutupi yang jelek dan menonjolkan yang baik".

Pramuniaga tadi tidak berbohong sepele kata pun. Yang dia bilang "bagus" memang betul-betul bagus. Hanya saja, ketika Anda memperhatikan yang bagus dari dia, mungkin Anda melupakan "keburukan" yang tidak dia sampaikan.

Setelah mengerti hal-hal di atas, jika suatu hari Anda ingin membeli rumah dan seorang pramuniaga dengan mobilnya membawa Anda untuk meninjau lokasi, amat mungkin Anda akan menjumpai rumah-rumah yang bagus, jalanan yang tidak macet, dekat pusat perbelanjaan dan sekolah. Ingatlah, perjalanan itu sudah dirancang sedemikian agar Anda menyimpulkan sendiri bahwa rumah yang dia tawarkan adalah rumah yang bagus, di lingkungan yang bagus, dan strategis tempatnya. Sebaiknya Anda jangan berpikir demikian. Kalau mungkin lebih baik Anda

sendiri pergi ke sana sekali lagi, tapi dari arah atau jalan lain dari yang pernah ditunjukkan oleh si pramuniaga.

Aturan yang sama berlaku ketika Anda hendak melakukan transaksi atau ketika mendengarkan penjelasan tentang sesuatu hal. Jika orang yang berhubungan dengan Anda dengan penuh semangat meminta Anda untuk melihat ke "suatu sisi", sebaiknya Anda jangan langsung memberi respon, juga jangan sepenuhnya menuruti, tetapi diam-diam lihatlah ke "sisi yang lain". Ketika orang lain meminta Anda melihat langit-langit rumah, lebih baik Anda banyak memperhatikan lantai rumah. Pada situasi demikian, semakin sedikit Anda bersuara, semakin baik, karena dengan demikian semakin Anda tidak masuk "perangkap" dia, dia akan semakin kelabakan. Jika dia semakin kelabakan, Anda semakin berkemungkinan melihat kenyataan yang berusaha disembunyikan.

* * *

Kita sering mendengar orang berkata: "Banyak bicara banyak salah". Harus hati-hati ketika berbicara. Jika salah mengucapkan kata, masalah yang bakal didapat.

Cakupan perkataan "banyak bicara banyak salah" sangat luas. Coba renungkan, jika pasangan Anda sedang menghitung uang, apakah Anda akan terus menerus berbicara dengan dia? Ketika anak Anda sedang belajar, apakah Anda akan mengajaknya ngobrol? Anda tidak berbicara atau tidak mengajak mereka ngobrol, karena takut jika Anda "banyak bicara", mereka "banyak salah".

Persoalannya adalah, kenapa ketika di bank, Anda sering berbicara dengan petugas yang sedang menghitung uang Anda? Kenapa pula ketika dokter sedang membuat resep untuk Anda, Anda sering berbicara atau bertanya? Anda berbicara, dan Anda merasa sebagai orang yang hangat, humoris, ramah; sementara petugas di bank dan dokter juga "ber-bla-bla-bla" dengan Anda, tapi siapa tahu karena perbincangan tersebut malah berkemungkinan timbul banyak masalah? Kalau petugas bank salah, Anda masih mungkin mengetahuinya. Jika dokter salah menulis resep, masalah jadi runyam. Ketika si pramuniaga properti dalam cerita di depan banyak bicara, konsentrasi Heri dan istrinya dalam mengamati rumah juga menurun. Itu menguntungkan bagi penjual, dan kerugian bagi calon pembeli. Dari sudut pandang lain, bila Anda "banyak bicara", kemampuan orang untuk mengamati menurun, yang lebih berbahaya lagi adalah menyebabkan "kemampuan inovasi juga menurun". Itu yang terjadi misalnya, ketika Anda mengundang seorang perancang interior ke rumah Anda untuk merancang ulang interior rumah. Begitu dia datang, Anda lantas bicara banyak tentang ide-ide Anda. Setelah dia masuk ke dalam rumah dan mulai mengamati, Anda sudah langsung memberitahu dia tentang pintu mana yang akan dipindah, dinding mana yang perlu diubah. dan sebagainya. Anda kira hal ini merupakan tindakan yang cerdas? Anda salah! Kenapa Anda tidak menunggu sebentar? Biarkan dia dengan tenang mengamati. Setelah selesai mengamati barulah Anda mendengar pendapatnya. Seorang perancang profesional sangat mungkin mempunyai sudut pandang yang sama sekali baru, yang tidak pernah terlintas dalam benak Anda. Sudut pandang yang sama

sekali baru itu bisa-bisa tidak muncul ketika belum apa-apa Anda sudah membombardir dia dengan ide-ide Anda. Ketika Anda banyak bicara, sangat mungkin semua inspirasi dan imajinasinya jadi hilang lagi.

Setelah Anda selesai mendengar dia berbicara, baru bersuara, apa ruginya?

* * *

Aturan yang sama berlaku dalam hal mengajar anak. Dalam bidang ini, banyak bicara juga berkemungkinan banyak salah. Misalnya, ketika anak hendak mengarang, lalu Anda bertanya tentang topik karangannya. Setelah itu Anda berbicara panjang lebar tentang pemikiran Anda. Hasilnya, anak akan melongo, memandang ke Anda karena bingung, dan tidak tahu bagaimana harus memulai. Pertanyaannya adalah Anda yang sekolah atau anak Anda? Kenapa Anda tidak membiarkan dia menulis apa adanya sesuai imajinasinya, baru kemudian membaca setelah dia selesai dan memberi masukan berdasarkan apa yang sudah dia tulis? Menurut hasil kajian para pakar psikologi, banyak anak yang dibesarkan oleh orangtua yang suka bicara tidak menunjukkan kemampuan belajar berbicara lebih cepat, malah sangat mungkin lebih lambat. Kenapa? Karena inisiatif kita yang mendahului prakarsa anak-anak justru banyak menghambat. Itu akan terjadi ketika sang anak baru saja menolehkan kepalanya ke arah televisi, orang dewasa telah membantu dia menghidupi televisi. Ketika sang anak baru saja memandang ke arah botol susu, orang dewasa telah berinisiatif membuatkan susu untuk

dia. "Adik mau ini kan?" "Adik mau itu kan?" "Adik sudah mau pipis kan?" Kesimpulannya: orangtua yang "maha tahu" telah mengatakan semuanya, mana lagi perlu anak membuka mulut mengatakannya. Tanpa anak berkata pun, dia sudah mendapatkannya, bagaimana mungkin sang anak bisa lebih cepat belajar bicara?

* * *

Jika dipikirkan lebih jauh, tahukah Anda bahwa dokter yang mengobati pasien juga perlu *feeling*? Andaikan hari ini Anda merasa sakit dada, tahukah Anda bahwa dokter perlu banyak "pengandaian" dalam mencari tahu penyakit apa sebenarnya yang terjadi?

Apakah Anda terkena penyakit jantung, atau terkena sakit paru-paru? Mungkinkah karena lambung Anda yang ada masalah, sehingga sakitnya sampai ke dada? Atau Anda terkena tumor ganas di dalam rongga dada? Jika Anda tidak sabar menunggu dia berpikir, Anda berkata sendiri, "Dokter, saya rasa kemungkinan besar karena penyakit lama saya yang kambuh. Kalau saya mengangkat yang berat, pasti dada saya terasa sakit." Numpang tanya, kalau Anda memang begitu hebat, untuk apa Anda ke dokter?

Namun, berapa banyak pasien yang sering melakukan kesalahan ini? Mereka secara tidak sadar mencampuri urusan dokter dalam mendiagnosa, bahkan mencampuri keputusan dokter dalam menulis resep, melalui omongan mereka. Semua

kemungkinan dari hasil diagnosa dokter barangkali malah akan buru-buru disangkal. Jika ketemu dengan seorang dokter yang kurang teliti, barangkali omongan kita justru akan membuat dokter tersebut "lepas tangan" dan bertindak "asal pasien senang". Ketika sakit Anda benar-benar sudah parah, siapa yang harus disalahkan?

Salahkan diri sendiri, karena Anda "banyak bicara banyak salah". Karena banyak bicara, nyawa Anda terancam!

Oleh sebab itu sebelum Anda memulai bicara, langkah pertama yang harus di pelajari adalah menyimak perkataan orang, dan biarkan bahasa tubuh Anda yang bicara. Benar! Biarkah bahasa tubuh Anda yang bicara.

3

*Melihat makanan saja
langsung meneteskan air liur.*

*bagaimana kamu bisa jadi
pramusaji di restoran?*

Mimpi Kemenangan Pak Halim

Hari ini adalah hari pertempuran untuk Halim! Ya, lebih tepat di sebut "Pak Halim".

Setelah mengirim banyak surat lamaran, akhirnya ada tanggapan juga.

Sebenarnya juga tidak bisa menyalahkan perusahaan-perusahaan yang tidak memberi tanggapan, karena gaji yang diminta Pak Halim terlalu tinggi, namun dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki Pak Halim, bagaimana mungkin tidak meminta gaji yang tinggi?

"Aku pantas dihargai dengan nilai uang yang kuminta" katanya kepada diri sendiri. Ketika hendak berangkat, Pak Halim menghadap ke cermin. Sambil sisiran, dia berkata kepada istrinya, "Walaupun aku agak berumur, tapi..." Pak Halim mengacungkan kepala tangannya, "Aku berpengalaman!"

Dengan menjinjing tas kantor yang besar, rasa percaya diri Pak Halim semakin menebal. Tas itu berisi semua dokumen dan foto yang mendukung pengalaman dan pendidikannya.

"Isi tas ini..." Pak Halim menepuk-nepuk tasnya. "Jika mereka lihat isinya pasti kaget."

Dengan bantuan istrinya, Pak Halim mengenakan jas. Ini adalah jas yang baru dibeli kemarin. Dia pakai juga sepasang sepatu kulit yang baru dan sebuah telepon seluler yang diikat di sabuk pinggang. Benar-benar tampak gagah.

"Ingat telepon *HP*-ku tepat pada waktunya." Pak Halim berpesan pada istri, "Nanti aku kasih kode. Pada saat itu kemungkinan besar aku sedang melakukan negosiasi dengan para direksi... biar mereka tahu aku ini orang sibuk, banyak yang cari."

* * *

Pukul sembilan lima puluh, Pak Halim telah sampai di kantor perusahaan yang memanggilnya. Melihat masih ada waktu, dia terlebih dulu pergi ke *rest room* untuk sisiran sebentar, mengelap sepatunya, dan menepis bahunya untuk memastikan tidak ada ketombe yang jatuh di sana. Setelah itu, dengan tas kantor yang besar itu, dia melangkah menemui para pewawancara.

Para direksi perusahaan memang sudah menunggunya. Dengan sangat ramah mereka mempersilakan Pak Halim duduk.

Pak Halim membuka tas kantornya yang besar, mengeluarkan *segepok* dokumen, *berdehem* sebentar, lalu bersiap-siap berbicara.

Presiden Direktur perusahaan itu tidak memperhatikan dokumen Pak Halim, tapi hanya membolak-balik *curriculum vitae* yang

telah dia kirim, lalu dengan perlahan-lahan dia membaca, "Lulusan universitas ini, pada tahun 1985 sampai 1988 kerja di perusahaan ini, 1989 sampai 1991 bekerja di perusahaan ini, 1991 sampai awal tahun lalu, memimpin....." tiba-tiba mengangkat kepalanya, "Awal tahun lalu...."

Sedari awal Pak Halim sudah menduga pertanyaan ini akan diajukan, maka dengan tangkas dia menjawab, "Bapak pasti ingin bertanya awal tahun lalu sampai sekarang kenapa saya tidak bekerja, betul? Sebenarnya selama periode waktu tersebut saya pergi ke luar negeri, ke New York untuk belajar, untuk menambah ilmu! Tapi saya lebih suka Indonesia, jadi saya kembali ke sini. Saya merasa situasi global sekarang ini...."

"Sebelumnya Bapak pernah...."

Sekali lagi, ini juga pertanyaan yang sudah diduga oleh Pak Halim, maka dengan cepat dia memotong, "Oh ya! Saya pernah punya perusahaan sendiri. Untungnya lumayan. Tapi karena ingin istirahat sebentar menikmati hidup, perusahaan itu saya jual."

"Wah hebat! Hebat!" Presiden Direktur tertawa. Para direktur yang lain juga ikut tertawa.

Tiba-tiba telepon seluler berbunyi, mengagetkan orang seisi ruangan. "Punya saya" kata Pak Halim yang sedari awal sudah menduganya. Dengan berkata "Maaf" pada para pewawancara, dia menjawab teleponnya, "Halo! Oh ya! Saya tahu, saya tahu, perjanjian itu ditunda dulu *deh!* Saya sedang sibuk."0

"Nampaknya Pak Halim sibuk," Ujar Presiden Direktur tiba-tiba sambil berdiri. "Kalau *gitu* kami tidak akan mengganggu waktu Bapak. Hari ini sampai di sini saja. Kami akan pelajari lagi lamaran Bapak. Nanti akan kami hubungi lagi."

Pak Halim menjepit tas kantornya keluar dari gedung perusahaan tersebut. Di luar pas angin sedang bertiup kencang. Dia berlindung di sebuah pojok jalan, untuk memberes-bereskan dokumen yang belum tertata rapi di dalam tas. Tadi dia terburu-buru, dan tidak sempat menutupnya dengan baik. Pak Halim membuka tasnya, dan menemukan foto berbingkai yang menunjukkan dia sedang menjabat tangan dengan presiden. Bingkai foto itu menggantal di dalam, sehingga tasnya sulit ditutup.

"Wow! Itu foto presiden, itu bapak... bapak pasti orang penting, sampai foto bersama dengan presiden!" Seorang anak sekolah yang kebetulan lewat di situ melihatnya. Anak itu memanggil teman-temannya untuk juga datang melihat.

Cerdas dengan Bahasa Tubuh

Numpang tanya, yang terlihat oleh Anda adalah seorang profesional sukses, yang bersiap-siap hendak kembali berkarir setelah pulang belajar dari luar negeri, atau seorang yang gagal, yang berharap mendapat kesempatan untuk kembali berkarier?

Bukankah Pak Halim memenuhi persyaratan dengan kualifikasinya yang lumayan bagus? Dia memakai jas baru, sepatu baru, bahkan menggunakan telepon seluler terbaru. Singkat

kata, dandanannya *trendy*. Di tangannya terjinjing sebuah tas besar yang di dalamnya malah berisi foto bersama dengan presiden. Bukankah dilihat dari sudut mana pun dia sangat menyakinkan?

Kenapa kesan yang dia timbulkan pada Anda serasa ada sesuatu yang kurang? Jawabannya sangat sederhana: karena apa yang dia lakukan adalah "palsu", dan kepalsuannya mudah dikenali.

Coba pikirkan, ada dua orang yang sama-sama menjinjing tas mendatangi Anda. Yang satu membawa tas besar dan tebal. Yang lainnya membawa sebuah tas yang lebih kecil dan tipis. Anda akan merasa yang manakah yang terkesan lebih *smart*?

Tas yang besar dapat memuat banyak barang dan dokumen, tapi jika sekadar wawancara, perlukah membawa tas besar dan tebal?

Coba pikirkan lagi. Andaikan ada dua orang yang datang ke perusahaan Anda untuk melakukan wawancara kerja. Yang satu memakai jas yang bersih yang terlihat masih lumayan, juga sepasang sepatu yang masih layak. Yang satunya lagi, begitu lihat, Anda sudah tahu bahwa dia baru memangkas rambut, mengenakan jas yang baru dibeli, serta sepasang sepatu yang tampaknya juga baru dibeli. Mereka sama-sama menampilkan diri sebagai seorang yang profesional yang mempunyai keahlian tinggi. Anda lebih percaya pada yang mana?

Manusia itu sangat unik. Dia bisa dengan seketika memberi

penilaian pada orang lain, dan tidak jarang juga dapat memberi penilaian yang bertolak belakang dengan apa yang dilihatnya

"Bahasa tubuh" menampilkan hal ini dengan sangat nyata. Ketika seseorang yang sedang berbincang dengan Anda menyilangkan dua tangan di depan dadanya, bahasa tubuhnya memberi tahu bahwa dia tidak setuju dengan pendapat Anda. Atau, barangkali dia sedang bersikap defensif.

Sepasang tangannya sedang melindungi organ vital di dadanya. Barangkali ini mengakar pada insting purba ketika orang menghadapi sesuatu yang membuatnya "gelisah", "tegang", merasa "tidak nyaman", dan dengan menyilangkan tangan itu dia sedang berusaha "mempertahankan dirinya".

Sebaliknya, ketika seseorang merentangkan kedua belah tangannya dan membusungkan dada berhadapan dengan Anda, dia sedang jelas-jelas membuka "daerah vitalnya". Itu menunjukkan bahwa dia merasa aman di hadapan Anda. Bahasa tubuh itu memberi kesan ramah dan hangat dengan Anda. Merentangkan tangan menunjukkan kesan keterbukaan dan penerimaan. Berinteraksi dengan orang yang menampilkan bahasa tubuh seperti ini kita akan merasa tidak terbebani, sehingga pembicaraan biasanya juga lebih lancar.

* * *

Bahasa tubuh yang membebani atau yang memperlancar interaksi ini juga berlaku pada binatang. Misalnya Anjing. Jika

Anda berjongkok, merentangkan tangan, dan memanggil dia, besar kemungkinan dia akan mengoyangkan ekornya mendekati Anda. Itu tandanya dia merasa aman dan Anda dipersepsi sebagai pihak yang tidak membahayakan. Tapi, ketika Anda membungkukkan tubuh, dan sebuah tangan menyentuh lantai, seketika dia akan menjauhi Anda.

Sikap yang pertama menunjukkan bahwa Anda bersahabat dengan dia, juga menunjukkan "berdiri sama tinggi dan duduk sama rendah". Dua tangan direntangkan menunjukkan tidak adanya senjata, sehingga dirasa aman. Sedangkan sikap yang terakhir menunjukkan kemungkinan bahwa Anda akan memungut batu untuk melempar dia.

Coba praktikkan bila Anda baru memelihara seekor kakak tua. Jika ingin memegangnya, sebaiknya jangan mulai dengan menyodorkan telapak tangan yang terbuka, karena kemungkinan dia akan mengira Anda akan menangkap dia, dan mematak tangan Anda. Sebaiknya gunakan punggung tangan Anda, sehingga dia tidak merasa terancam.

Rupanya kita masih menyimpan insting seperti itu. Itulah yang terjadi dengan para pewawancara Pak Halim. Andaikan Pak Halim datang tepat waktunya, telepon seluler dimatikan, hanya membawa beberapa dokumen yang penting, bicara seperlunya sesuai dengan yang ditanyakan, tentu pewawancara akan mendapat kesan yang bagus mengenai dirinya.

Andaikata "Pak Halim" itu adalah "Si Halim" yang baru lulus kuliah dan baru akan terjun ke dalam dunia kerja, lalu memakai

baju baru, sepatu baru, rambut baru, boleh dikatakan sama sekali tidak ada yang salah. Tapi, dia adalah "Pak Halim", yang menyatakan dirinya sudah sangat berpengalaman! Dandan dan tingkahnya yang "norak" itu tentu akan menjadi bumerang bagi dirinya sendiri.

Ketika Anda hendak bertemu dengan "orang besar", pada saat berjabat tangan, dia sudah merasakan tangan Anda berkeringat dingin. Itu menunjukkan bahwa secara mental Anda sudah kalah, sehingga cemas, dan tercemin pada telapak tangan yang berkeringat dan dingin. Kita semua mengalami gejala-gejala sejenis, dan komunikasi tubuh seperti itu amat menentukan hasil interaksi kita.

Oleh karena itu, jika suatu saat Anda sedang menanti-nanti telepon seseorang sampai Anda berjalan mondar-mandir di depan telepon, ketika telepon berdering, sebaiknya Anda tidak langsung mengangkatnya. Anda harus menunggu. Ya, menunggu sampai deringannya berbunyi dua atau tiga kali, baru Anda angkat. Kalau tidak, si penelepon akan berpikir, "Betulkan! Dia sedang menunggu teleponku." Bahkan dia mungkin bertanya pada Anda, "Apakah kau sedang menunggu telepon?"

Numpang tanya, jika Anda dalam proses perundingan, bukankah hal tersebut sudah tidak menguntungkan Anda?

Bahasa tubuh adalah suatu pengetahuan yang sangat penting, karena dia menunjukkan siapa sebenarnya Anda. Latar belakang, pendidikan, bahkan keadaan jiwa Anda saat itu dapat ditunjukkan oleh bahasa tubuh Anda.

Jika Anda ingin mencapai hasil yang memuaskan ketika melakukan pembicaraan dan perundingan dengan pihak lain, dapatkah Anda tidak memulai suatu komunikasi dengan mengandalkan mimik wajah, gerak-gerik tubuh dan pakaian Anda sendiri?

"Ja.. ja.. ja.. ngan!"
Si gagap berusaha mencegah
temannya agar tidak
menginjak kotoran anjing.
"Lya, apa?" tanya temannya.
"U... udah telat!" jawab si
gagap.

Dengarkan Aku Selesai Bicara Dulu!

"Bu Linda! Bu Linda! Gawat! Gawat!" Bu Ida dengan nafas yang terengah-enggah, tanpa mengetuk pintu dulu, langsung menerobos masuk ke dalam rumah Bu Linda, dan masuk ke dapur. "Bu Linda! Anakmu si Michael, ketika lagi main di gang depan, tiba-tiba ada sebuah mobil datang, si Michael tahu-tahu sudah jatuh di depan mobil...."

"Hah?!" Pisau dapur yang sedang dipegang oleh Bu Linda tiba-tiba jatuh ke lantai. Wajahnya pucat. Tanpa berpikir panjang dia berlari ke luar rumah, tapi baru beberapa langkah, kakinya menjadi lemas, lalu terjatuh ke lantai.

"Bu Linda! Bu Linda!" Bu Ida berlari menghampiri Bu Linda dan menguncang-guncang tubuhnya, tapi tak ada reaksi. Dia jadi panik dan berteriak, "Tolong! Tolong! Penyakit jantung Bu Linda kambuh! Tolong!"

Tak lama kemudian ambulans datang. Petugas paramedis

memasang oksigen ke mulut dan hidung Bu Linda, lalu mengusungnya ke dalam mobil. Bu Ida ikut menemani dan duduk di samping, sambil memegang tangan Bu Linda. Bu Ida terus berkata, "Bu Linda! Jangan mati; jangan panik. Ibu mendengarkan aku selesai bicara dulu. Aku bilang anakmu si Michael jatuh di jalan, tapi dia bangun lagi. Tak ada luka sedikit pun, benar-benar beruntung! Tapi... tapi.... Kenapa Ibu tidak mendengarkan aku selesai bicara dulu? Si Michael sedang main bersama si Rudi di rumahku!"

Cara Terbalik

Banyak orang bicara dengan cara demikian. Mungkin orang di dekat Anda demikian juga?

"Pak! Pak, Gawat! Semua barang kita salah dibungkus oleh Bagian Finishing. Untung saya melihatnya. Sudah saya kasih tahu mereka untuk dibungkus ulang. Sekarang sudah diantar ke pelanggan. Tak ada masalah."

Numpang tanya, jika Anda adalah bos, ketika mendengar sampai setengah, mungkinkah detak jantung Anda bertambah cepat, dan tiba-tiba berteriak, "Apa? Jadi bagaimana?"

Jika Anda mempunyai penyakit jantung, atau tekanan darah tinggi, mungkinkah juga sama dengan Bu Linda... tiba-tiba pingsan?

Atau, jangan-jangan Anda sendiri yang punya kebiasaan seperti itu? Kalau mau efektif komunikasi Anda, coba balik caranya. Tentu akan lebih efektif kalau menyampaikan berita itu dengan mengatakan, "Pak, barang telah dikirim ke pelanggan. Semuanya oke. Awalnya memang ada sedikit masalah. Barang salah dibungkus. Untung saya menemukannya, sehingga kemasannya langsung diganti dengan yang sesuai."

Yang disampaikan tetap sama, tidak kurang sedikit pun, tapi hasil akhirnya disampaikan duluan. Dengan cara itu, komunikasi lebih lancar dan kesan yang timbul juga jauh lebih bagus.

* * *

Situasi berikut sering terjadi. Di kantor, bos berpesan kepada sekretarisnya, "Saya sangat sibuk. Kalau ada telepon yang cari saya, bilang tidak di tempat, tanya nama dan teleponnya, nanti akan dihubungi kembali."

Tak lama ada telepon masuk mencari si bos. Bagaimanakah sekretaris harus menanganinya?

Cara pertama, dia akan berkata, "Maaf! Bos tak di tempat. Boleh tahu, Anda siapa agar nanti bisa dihubungi?"

Atau, yang kedua, dia akan menggunakan cara lain untuk merespon si penelepon. Dia langsung bertanya, "Anda siapa?", dan setelah si penelepon memberitahu namanya, sekretaris kembali berkata, "Maaf, bos tidak di tempat."

Cara pertama lebih efektif. Ketika Anda terlebih dulu mengatakan bos tidak di tempat, dan baru bertanya nama si penelepon, si penelepon tidak akan curiga atau berpikir yang lain.

Banyak orang yang berbicara dengan menggunakan cara kedua. Berhati-hatilah, tanpa disadari, cara itu menyinggung perasaan orang lain. Ketika Anda terlebih dulu bertanya siapa si penelepon, kemudian baru mengatakan "Bos tidak di tempat", si penelepon mungkin akan merasa kurang senang dan berpikir, "Apakah karena aku yang telepon, dia mengatakan tidak di tempat?"

Orang yang emosional mungkin bisa langsung marah, "Hei, bos mu betul-betul tidak ada, atau bohongan?"

Oleh sebab itu, ketika Anda memesan pada anak buah atau teman, untuk membantu Anda menjawab panggilan telepon, Anda harus betul-betul menyimak cara dia berbicara. Kalau tidak, tanpa disadari dapat menyinggung perasaan orang lain.

Jika memungkinkan, sambil menangani pekerjaan, Anda menyimak apa yang dikatakan sekretaris. Andai dia berkata, "Maaf! Bos kami tidak di tempat; boleh tahu dengan siapa saya bicara?" kemudian si penelepon mengatakan namanya, begitu Anda mendengar dan menyadari bahwa dia adalah orang yang begitu penting yang tidak bisa begitu saja diabaikan, Anda bisa langsung memberi isyarat. Dengan demikian sekretaris bisa langsung bereaksi dengan berkata, "Oh! Tunggu sebentar... Rupanya Bos baru datang."

Bukankah cara penyampaian demikian adalah yang paling ideal? Seni terpenting dalam berbicara adalah cara penyampaiannya. Orang yang piawai dalam hal ini akan tahu apa yang harus dikatakan terlebih dulu, dan apa yang harus disampaikan belakangan.

Yang lebih penting lagi adalah bahwa Anda harus tahu cara terbaik untuk menyampaikan inti dari pembicaraan.

Mengenai hal ini, ada pengalaman pribadi yang sering terkenang. Ketika masih kuliah saya sempat magang di sebuah penerbitan koran di Medan. Karena pada dasarnya memang suka menulis, ketika baru mulai magang dua bulan, artikel-artikel yang saya tulis tidak pernah ada masalah, sampai suatu hari ketika saya diajak oleh seorang wartawan senior untuk meliput kunjungan delegasi dagang dari luar negeri. Saya ikuti dari siang sampai malam kunjungan itu. Setelah itu saya diminta untuk menulis berita mengenai kunjungan tersebut oleh wartawan senior itu. Selesai saya tulis, saya serahkan artikel saya kepada mentor saya itu. Begitu dia baca sekilas, artikel langsung dikembalikan. "Tulis ulang! Urutan kejadian salah! Mana ada orang yang menulis berita seperti itu."

Wajah saya langsung merah, lalu bertanya balik, "Apa yang salah? Saya menulis delegasi itu tiba pada siang hari, lalu melanjutkan dengan kegiatan-kegiatan mereka di sini, terakhir menghadiri jamuan makan malam oleh Gubernur. Semua kejadian ditulis berurutan sesuai kejadian. Mana yang tidak benarnya?"

“Yang namanya berita itu harus yang terkini! Yang terakhir! Kejadian yang terjadi paling belakangan harus ditulis terlebih dulu.” Dengan nada marah mentor saya melanjutkan, “Jadi kau harus tulis jamuan makan malam dulu, baru tulis kegiatan mereka di sore hari.”

Saya ikuti perintahnya, tapi perlu waktu lama untuk menyadari, kenapa harus menulis kejadian yang terakhir terlebih dulu.

Kejadian atau hasil yang paling akhir ditulis terlebih dahulu, baru membahas rentetan kejadian awal yang mendahuluinya. Prinsip ini rupanya berlaku, baik saat menulis artikel berita maupun berbicara.

Misalnya Anda membaca berita, pada hari sekian, tanggal sekian, jam sekian, di tempat mana, dua mobil yang saling bertabrakan, menyebabkan dua orang tewas dan satu luka. Berita pertama yang tersaji tentulah paparan ringkas tentang tempat dan waktu kecelakaan yang menimbulkan 2 orang tewas dan 1 orang luka. Selanjutnya baru diulas dari awal: “Hari ini sekitar jam 5 sore, di jalan tol Jagorawi, tak jauh daripadang golf Halim, Jakarta Selatan, sebuah angkot bertabrakan dengan sebuah truk tronton. Supir angkot yang berinisial M dan seorang penumpang berinisial T langsung tewas di tempat kejadian, sedangkan supir truk tronton yang berinisial S luka parah dan telah dilarikan ke rumah sakit Polri. Penyebab kecelakaan masih diusut oleh pihak polisi.”

Numpang tanya, kenapa berita tersebut di atas tidak ditulis berdasarkan kronologi kejadian? Karena cara tulis demikian

bukan cara tulis berita, melainkan cara tulis novel. Dan yang terpenting, cara tulis demikian memboroskan waktu pembaca, dan bisa menyebabkan terjadinya kasus seperti Bu Linda yang terkena serangan jantung.

* * *

Bicara harus lugas, berterus terang, langsung menukik ke sasaran. Banyak orang tahu aturan itu, tapi banyak juga orang yang bicara tidak langsung ke sasaran, tidak lugas. Contoh: Anda bertanya pada seseorang, "Sudah makan belum?" Dia bisa langsung menjawab, "Belum". Tapi sangat mungkin dia akan berputar, "Hari ini aku bangun kesiangan, sampai siang, rencananya mau makan, tapi terasa perut belum lapar, tiba-tiba kesibukan datang, dan sekarang buru-buru ke sini, jadi belum makan."

Andai dia mengerti cara penyampaian seperti dalam menulis berita, mula-mula dia akan bilang "Belum", selanjutnya baru menjelaskan alasannya. Bukankah cara demikian jauh lebih lugas dan langsung ke sasaran?

Andai dalam rapat, semua peserta bisa bicara dengan lugas dan langsung ke sasaran, bukankah banyak waktu berharga yang dapat dihemat?

Bicara adalah suatu "teknik"; juga bisa dikatakan suatu "seni". Apa yang telah dibahas di depan adalah mengenai teknik. Pada bab selanjutnya kita masuk ke bagian seni.

Ada masakan yang harus dimasak dengan api yang besar

Ada masakan yang harus dimasak dengan api yang kecil

Ada perkataan yang harus disampaikan dengan langsung

Ada perkataan yang harus disampaikan dengan tidak langsung

Sepatah Kata Membuat Anda Sukses

"Halo, selamat pagi Bu Tina!" Yudi menebarkan seulas senyuman manis. "Pak Winata sudah masuk? *Sorry*, saya datang agak pagi. Oh ya! Saya sudah minta pabrik kirim contoh barang ke sini." Yudi melihat ke sekeliling sekilas, "Belum datang ya?"

Bu Tina hanya mengelengkan kepala.

"Belum datang? Hmm... nampaknya dia selalu datang telat." Gumam Yudi yang segera mengeluarkan telepon seluler dari kantong celana dan menekan beberapa nomor. Baru saja selesai menekan nomor dan meletakkan telepon ke telinga, dia melihat Bayu masuk dari depan. Buru-buru dia mematikan telepon selulernya.

"Hmmm... Bayu nampaknya juga menawarkan barang ke sini." Bisik hati Yudi. "Dia dan aku dari pemasok yang sama. Repot! Jangan-jangan harga penawarannya lebih rendah dari penawaranku." Yudi segera menghampiri Bayu, sambil mengulum senyuman dia bersalaman dengan Bayu. Tangan Bayu licin dan agak basah.

Bayu juga mendatangi Bu Tina, "Bu Tina, selamat pagi!"

Selanjutnya juga dengan setengah berbisik bertanya kepada Bu Tina, "Contoh barang yang saya kirim sudah sampai belum?"

Bu Tina juga sama seperti tadi, menggelengkan kepala.

Pada saat itu, pintu dari kantor sebelah dalam terbuka. Manajer Winata berjalan keluar, bukannya memanggil mereka masuk, tapi hanya berkata, "Kalian yang menawarkan mesin kupas buah, apakah juga punya mesin pemotong sayur?"

"Ada! Ada!" Yudi dan Bayu menjawab bareng.

"Kalau gitu, tolong deh sekarang bawa satu ke sini. Aku mau melihatnya." Begitu selesai bicara, manajer Winata kembali masuk ke dalam.

Yudi bereaksi cepat. Dengan langkah gesit dia keluar dari ruang depan kantor, dan cari tempat untuk menelepon, "Halo, saya Yudi! Mesin yang saya pesan tempo hari sudah dikirim belum? Apa? Sudah diantar? Lho, bukankah biasanya agak lama? Kok hari ini cepat? Kalau begitu tolong dong pakai mobil lain antarkan satu unit yang type A untuk saya, tolong ya!"

Bayu yang berada di lobi depan juga tidak tinggal diam. Dia telepon juga, "Halo, ini Bayu, saya butuh satu unit mesin potong, yang type A, kalau masih sempat, tolong sekalian dikirim dengan mesin kupas buah itu ya."

Setelah menelepon, masing-masing menunggu di lobi kantor.

Tiba-tiba telepon Bu Tina berdering. Bu Tina masuk ke dalam beberapa saat, kemudian terlihat Manajer Winata dengan pakaian yang sangat rapi keluar dari kantor. Beberapa menit kemudian, beberapa orang bule muncul bersama Manajer Winata. Dari perilaku Manajer Winata, bisa diduga mereka adalah pelanggan besar.

Terlihat ruang kerja Manajer Winata ditutup, lalu terbuka kembali. "Mesin pengupas buah dan mesin pemotong sayurnya mana?"

"Segera sampai! Segera sampai!" Yudi dan Bayu serentak menjawab.

Baru selesai bicara, barangnya sudah tiba. Tiga kotak besar diangkat masuk.

"Pak Yudi, satu mesin pengupas buah. Pak Bayu, satu mesin pengupas buah dan satu mesin pemotong sayur type A," kata petugas yang mengantar barang. "Tolong tandatangani tanda terimanya Pak."

Bukan Apanya, Tapi Caranya

Coba Anda tebak, siapa yang akan mendapat bisnis besar ini, Yudi atau Bayu? Tentu si Bayu. Tapi, apakah Anda sudah menemukan penyebabnya?

Perhatikan: pengantar barang sama; angkutan sama; dari pemasok yang sama. Mereka berdua malah menelepon pada

waktu yang sama untuk meminta tambahan satu unit mesin. Kenapa yang punya Bayu yang terkirim, dan bukan pesanan Yudi?

Kalau Anda adalah orang yang berpengalaman dalam bisnis, tentu tahu jawabannya, yaitu karena cara bicara mereka.

Jika suatu perusahaan sering telat, selalu lambat dalam mengantar barang, dan selalu saja perlu Anda omeli, suatu hari ketika Anda berharap dia belum mengantar pesanan Anda karena ada tambahan satu barang lagi, jangan coba-coba langsung bertanya begini, "Barang sudah dikirim belum?"

Kalau Anda bertanya demikian, dia pasti akan berkata, "Sudah! Sudah dikirim!" walau sebenarnya barang tersebut belum dikirim. Itu mereka lakukan, karena takut Anda omeli lagi.

Ketika Anda ingin dia kirim tambahan satu barang lagi, apakah dia akan mengatakan pada Anda, "Sorry rupanya yang tadi belum dikirim, dan akan kirim sekalian dengan pesanan baru ini"? Tak akan! Dia akan kirim pesanan pertama, lalu disusul dengan mobil lain, membawa pesanan kedua!

Beda sekali hasilnya jika Anda merubah cara penyampaiannya: "Saya butuh tambahan satu unit mesin lagi. Jika pesanan kemarin belum kamu kirim, tolong kirim sekalian."

Lawan bicara Anda akan berkata, "Oh ya! Mobil kemungkinan baru mau berangkat, nanti saya kirim sekalian."

Dengan demikian, tujuan Anda akan tercapai.

* * *

Kasus lain. Jika dalam janji-janji terdahulu, Anda selalu terlambat datang, dan hari ini Anda masih akan terlambat 15 menit, demi menjaga perasaan orang yang Anda beri janji, Anda perlu menelepon dia. Cara Anda menyampaikan juga sangat penting.

Kalau, misalnya, begitu telepon diangkat, Anda langsung berkata, "Sorry, hari ini saya akan terlambat datang" coba Anda tebak apakah reaksi lawan? Karena dia sudah kesal atas keterlambatan Anda terdahulu, kemungkinan besar dia akan langsung marah, "Kau ini gimana sih? Terlambat melulu! Kau sendiri kan yang bilang bisa tepat waktu?"

Jika Anda mengubah cara penyampaiannya, hasilnya akan lain. Misalnya, "Bos! Saya segera sampai, jalanan masih macet, mungkin telat 15 menit." Dengan cara bicara seperti ini, sangat mungkin dia akan dengan lapang dada berkata, "OK! Kutunggu."

* * *

Sebuah contoh lagi. Andaikan Anda adalah seorang murid sekolah. Hari ini ada ujian matematika, dan nilai Anda hanya 60. Sesampai di rumah, bagaimana Anda harus menyampaikannya kepada orangtua Anda?

Jika Anda langsung mengatakan, "Pak, nilai ujian matematikaku hanya 60", bisa-bisa omelan panjang atau bahkan satu tam-

paran dihadiahkan kepada Anda. Tapi, hasilnya akan lain, jika Anda menyampaikannya secara tidak langsung. Misalnya, "Hari ini soal ujian matematika sangat sulit. Kebanyakan teman-teman tidak lulus. Joni yang juara kelas saja hanya mendapat 65."

Orangtua Anda kemungkinan besar akan bertanya, "Jadi kamu sendiri dapat berapa?"

"Pas untuk lulus, 60."

Saya yakin omelan tidak akan Anda terima. Andai *mood* orangtua Anda sedang bagus, mungkin malah memberi pujian kepada Anda.

* * *

Seorang siswi berkata kepada gurunya, "Hari ini, tanpa sengaja saya memecahkan teko keramik milik Ayah!"

"Marahkah ayahmu?" tanya guru.

"Sama sekali tidak! Saya katakan kepadanya: "Ayah! Sudah bertahun-tahun saya menyeduh teh untuk Ayah. Selama ini juga sangat hati-hati, tapi entah kenapa hari ini saya menyebabkan teko Ayah pecah."

Lantas siswi itu berkata lagi pada gurunya, "Pada mulanya Ayah nampak terkejut, kemudian dia tertawa, seperti tidak terjadi masalah apa-apa. Ayah malah bilang, 'Kalau sudah rusak ya sudahlah. Barang apa saja kalau sudah lama dipakai juga akan rusak. Nanti Ayah beli satu lagi'."

Cerita siswi tersebut didengar oleh semua teman sekelasnya. Sangat kebetulan, selang beberapa hari, seorang siswi yang juga telah bertahun-tahun menyeduh teh untuk ayahnya juga menyebabkan teko keramik ayahnya pecah. Dia langsung teringat akan kata-kata temannya, maka dia berketetapan hati untuk berkata terus terang pada ayahnya. Tak seperti yang dia harapkan, dia dimarahi. Dia menggunakan kata-kata yang sama seperti yang disampaikan oleh temannya, tetapi urutan dalam penyampaiannya dia putar balikkan.

"Ayah! Tadi saya tidak sengaja memecahkan teko Ayah."

Air muka ayahnya langsung berubah. "Apa? Kau pecahkan teko? Itu teko keramik tahu! Sangat mahal!"

"Ayah! Saya tidak sengaja, dan juga tidak tahu kenapa..."

"Ah, kau memang suka sembrono! Seduh teh saja tidak beres!"

"Tapi, saya telah menyeduh teh untuk Ayah selama..."

"Sudah! Masih buat-buat alasan lagi?" Bentak ayahnya.

* * *

Baik! Sekarang mari kita tinjau ulang empat cerita di depan.

- ♦ "Mobil pengangkut barang kamu sudah jalan belum?"
- ♦ "Hari ini saya akan terlambat datang."
- ♦ "Nilai ujian matematika saya 60."
- ♦ "Saya memecahkan teko."

Ini semua adalah poin utama yang mesti dikatakan. Dalam hal "menulis berita di koran" atau "mengajukan gagasan dalam rapat", semua poin tersebut harus dikatakan terlebih dulu. Tapi, dalam situasi tertentu, untuk mengurangi "pertentangan", poin tersebut tidak bisa tidak disampaikan terakhir.

Dengan demikian, juga bisa dikatakan bahwa poin atau kesimpulan yang sensitif, lebih baik jangan langsung disampaikan. Anda boleh terlebih dulu mengatakan upaya-upaya atau situasi yang Anda hadapi, sehingga lawan bicara Anda tahu bahwa walaupun hasilnya jelek, hasil itu masih bisa ditoleransi. Caranya bisa dengan memberi inti informasi itu dengan keterangan yang disampaikan lebih dulu.

Cara lain adalah dengan terlebih dulu membuat "perbandingan", sehingga hasil akhir atau kesimpulan yang pada mulanya akan terdengar sangat tidak menyenangkan menjadi terkesan tidak terlalu buruk, sehingga lebih mudah disampaikan.

Tentu, masih banyak situasi, di mana tujuan utama yang harus Anda sampaikan tidak semestinya diutarakan terlebih dahulu. Anda perlu sedikit demi sedikit menciptakan suasana yang enak, memancing lawan bicara ke topik utama yang ingin dibicarakan oleh Anda.

6

Produk yang baik tentu harus dinikmati bersama teman baik.

Kesempatan yang bagus tentu harus dibagi bersama sahabat baik.

Jika kamu sering memakai produkku, tentu hidupmu akan lebih baik.

Kalau kamu jadi down line-ku,

dijamin aku akan mendukungmu.

Mari Kuberitahu Kamu Peluang Usaha yang Bagus

"Hey Lina! Lama tidak ketemu!"

"Kamu... oh kamu Ana! Ya ampun! Betul! Betul! Sudah lama tidak jumpa."

"Nampak makin muda aja kamu!"

"Alah, jangan gitu! Justru kamu yang kelihatan semakin muda."

"Hitung-hitung... ada lima tahun kita tidak jumpa kali ya?"

"Hmmm... ya kira-kira gitulah."

"Waktu berlalu begitu cepat, anakmu sudah masuk sekolah?"

"Sudah SD kelas 3!"

"Oh iya? Tapi kamu kelihatannya masih seperti anak gadis aja, padahal anak udah besar gitu, benar-benar buat orang ngiri."

"Kamu yang hebat!" Lina mendekat, dan menepuk-nepuk pundak Ana. "Jujurnya, aku rasa kamu baru benar-benar seperti anak muda, kamu..."

"Belum married! Sibuk cari duit, nggak mikirin itu lagi!"

"Nampaknya orang yang belum kawin terlihat lebih awet muda," Lina berjalan mengelilingi Ana satu putaran. "Modis banget! Makin cantik aja rasanya!" Dengan suara setengah berbisik Ana berkata, "Hey! Kasih tahu dong, apa rahasianya sih?"

"Alah, mana ada rahasia-rahasiaan?" jawab Ana acuh tak acuh.

"Ah, jangan bohong! Aku gak percaya. Pasti ada rahasianya." Mata Lina berbinar memandangi Ana dari atas ke bawah.

"Kamu serius mau tahu?" Ana tertawa. "Dibilang muda, mungkin karena perawatan kulitku bagus. Sudah tiga lima... kebanyakan orang sudah mulai ada kerutan, gue memang belum ada."

"Iya betul! Kamu benar-benar kinclong." Lina mendekatkan wajahnya ke arah Ana, lalu berkata, "Kamu liat deh, kerutan di wajahku udah banyak."

"Oh ya?" Ana juga mendekatkan wajahnya melihat. "Mana? Nggak ada kerutan di wajahmu kok?"

"Ada! Perhatikan ini."

"Oh ya? Aku rasa kamu sama denganku deh! Juga belum ada kerutan" kata Ana lagi.

Melihat temannya masih tidak yakin, Lina menarik Ana mendekati ke cermin, di atas cermin ada sebuah lampu yang menyoroti wajah mereka berdua, maka langsung terlihat perbedaannya.

"Hmm..." Ana diam sejenak, "Oh, hanya sedikit kok. Hanya ada sedikit. Mungkin akhir-akhir ini kamu kurang tidur dan agak capek."

"Sudahlah! Ada ya ada, ndak seperti kamu, mulus!" kata Lina.

"Alah, jangan begitu." Ana menepuk-nepuk bahu Lina, "Kerutan dikit aja mah gampang ngatasinya. Pakai Veta E aja beres."

"Apa? Veta E?"

"Iya! Belum pernah dengar Veta E? Produk perawatan terbaru dari Amerika?"

"Belum!"

"Pantesan, ayo sini!" Ana membuka tas mengeluarkan sebuah kotak kecil. "Ini... aku baru beli, masih baru, belum dibuka! Kamu mau coba? Atau.... kamu ambil dulu aja deh!"

"Oh, jangan! Jangan! Aku beli. Kamu tolong bantuin aku. Beliin ya!"

"Benar mau beli? Tapi harganya mahal loh!" lalu Ana menepuk-

nepuk Linda sebentar, "Sorry! Aku salah omong. Dengan keadaanmu sekarang, produk ini nggak mahallah untuk kamu."

"Lihat kulitmu begitu kinclong, aku beli deh. Berapa?" Lina mengambil tasnya.

"Kalau gitu, baiklah." Ana mengulum senyuman manis. "Kamu memang lagi hoki. Aku agen produk ini. Aku kasih diskon 30% deh. Harga aslinya satu juta tiga ratus. Kasih aku sembilan ratus ribu aja."

Linda terperanjat sebentar mendengar harga tersebut, tapi hanya selang beberapa detik. Dia mengulum senyum, dan sambil menghitung uang berkata, "Produk untuk kecantikan memang tidak murah."

"Harga yang memang pantas jika dilihat dari mutunya." Kata Ana sambil menerima uang dari Linda. Ana lalu kembali mengambil tas, mengeluarkan sebuah buku keterangan produk, dan diberikan kepada Lina, "Kamu baca deh, nanti pasti tahu kenapa aku bilang harganya pantas. Di dalamnya banyak komentar dari orang-orang yang pernah pake. Oh ya! Hampir lupa..." Kemudian Ana mengeluarkan selembar formulir, "Kalau ada teman yang minat, kamu juga bisa kenalin. Kamu tinggal isi formulir ini, selanjutnya tinggal ambil barang dariku. Kalauambilnya di atas sepuluh kotak, bisa dapat diskon 50%."

Sambil berkata Ana menarik Lina sampai ke jendela, "Kamu liat! BMW merah seperti yang di bawah itu bisa kita miliki.

Kamu hanya perlu menjual 2000 botol, perusahaan akan menghadiahkan kepadamu satu mobil baru.”

“Gile, itu punya kamu?”

“Ya, hanya dengan menjual 2000 botol. Tambah lagi, bulan depan perusahaan masih akan memberikan semua akomodasi dan perjalanan ke Hawaii.”

Hebatnya Cara Tidak Langsung

Cerita selesai, dan mungkin Anda juga sudah mengerti apa yang sebenarnya terjadi di antara Ana dan Lina. Ana yang sudah lima tahun tidak ketemu, kenapa hari ini tiba-tiba mencari Lina? Sangat sederhana, dia mau memasarkan produk kecantikan perusahaannya pada Lina, dan sekaligus ingin Lina bergabung dalam *network*-nya.

Ini hebatnya: dia tidak langsung menyampaikannya. Dia berputar, bahkan dia tidak pernah sekali pun berkata bahwa dia mau menjual barang pada Lina, malah Lina sendiri yang memakan “umpan” si Ana.

Piawai dan hebat. Hanya dengan bicara sebentar, sembilan ratus ribu sudah di tangan.

Kehebatan dan kepiawaiannya justru terletak pada kenyataan bahwa dia tidak langsung memberondong Lina dengan penawarannya. Hasilnya akan lain, seandainya Ana langsung berterus terang pada Lina begitu mereka berjumpa.

Di sini, omong langsung pada inti yang mau disampaikan justru merupakan resep kegagalan. Coba bayangkan apa yang akan terjadi kalau Ana bilang, "Kamu liat! Sudah ada keriput di wajahmu. Perhatikan wajahku, tak ada keriput sama sekali! Mari saya kenalin krem anti keriput, satu botol sembilan ratus ribu rupiah."

Coba bayangkan, apakah Lina akan marah? Bisa-bisa Lina langsung tersinggung. Kalaupun dia tidak marah, dalam hatinya kemungkinan besar akan berkata, "Oh, omongin gue ada keriput, rupa-rupanya cuma mau jualan; udah harganya mahal minta ampun, jangan-jangan dia habis operasi plastik, lalu bohongin orang dengan bilang obatnya bagus!"

...

Tujuan akhir yang sensitif disampaikan pada akhir pembicaraan, sehingga ada kesan "kejutan". Ini adalah hal yang ingin kita bahas di bab ini.

Mari saya tunjukkan contoh:

1. Topik yang ringan jangan disampaikan dengan cara yang berat.

Ada yang seorang lelaki tua, yang tiba-tiba terjangkit penyakit sulit tidur. Sekujur badan terasa lemas. Dia tidak bersemangat melakukan apa pun, bahkan berjalan ke luar rumah pun tidak, malah tanpa sebab merasa diri sendiri ingin menangis. Pak tua itu pergi ke dokter.

Setelah memeriksa, dokter berkata, "Bapak, ada masalah di bagian otak."

Wajah Pak tua langsung pucat. Dokter itu melanjutkan, "Ada gangguan syaraf di otak limbik."

"Apa itu otak limbik?" Pak tua dengan tegang bertanya.

"Ah, rumit menjelaskannya. Kadang-kadang orang yang sudah tua memang akan terserang penyakit ini." Diam sebentar, kemudian dokter itu melanjutkan, "Tapi, itu hanya masalah kecil! Saya beri obat, sebentar juga sembuh."

Pak tua yang menggigil saking kagetnya langsung menghela nafas panjang. Hatinya serasa *plong* setelah mendengar kata-kata terakhir si dokter.

Menurut Anda, apakah dokter tersebut termasuk orang yang bijaksana dalam berbicara?

Jika perkataan yang sama itu dia balik cara penyampaiannya, hasilnya akan lain: "Masalah kecil, makan obat sebentar juga sembuh. Ini penyakit yang kadang-kadang terjadi pada orang yang sudah berumur. Ada sedikit gangguan syaraf di dalam otak...."

Dengan cara ini, pak tua tidak akan merasa tegang.

2. Kabar yang jelek dapat disampaikan dengan cara baik-baik.

Seorang guru piano berkata pada orangtua murid, "Mulai bulan depan uang les piano akan naik. Sekarang Rp 350 ribu; bulan depan jadi Rp 500 ribu."

Orangtua murid terperanjat, "Apa? Mendadak naik sebanyak itu? Kenapa?"

"Karena pelajaran anak Anda semakin hari semakin meningkat... boleh dibilang sekarang dia sudah masuk kelas yang lebih tinggi, jadi uang kursusnya mesti disesuaikan dengan kelas yang tinggi" guru les menjelaskan.

"Dia sudah masuk ke kelas yang lebih tinggi?" orang tua murid setengah tidak percaya, "Kok aku merasa kemampuannya masih jelek?"

Numpang tanya, guru les itu pintar tidak dalam menyampaikan kata? Saya yakin, jika dia membalikkan urutan penyampaiannya, hasilnya akan lain: "Selamat! Selamat! Kemampuan anak Ibu semakin hari semakin baik. Sekarang sudah bisa masuk ke kelas yang lebih tinggi!" dengan bangga guru berkata pada orangtua murid.

"Oh iya?! Saya malah kira dia nggak bisa naik kelas" kata orangtua murid sambil tertawa. "Itu karena gurunya yang hebat."

“Oh, bukan gurunya yang hebat! Tapi anaknya yang cerdas.”
Balas si guru sambil mengusap-usap kepala anak. “Tapi, karena sekarang sudah masuk ke kelas yang lebih tinggi, uang kursus jadi sedikit lebih tinggi, dari Rp 350 ribu per jam menjadi Rp 500 ribu, jadi kamu harus lebih rajin berlatih lho. Jangan sia-siakan uang Papa dan Mama ya!”

Menurut Anda, apakah terdengar lebih bagus?

* * *

Dari contoh-contoh di atas dapat kita ketahui bahwa sebelum Anda menyampaikan suatu perkataan atau memulai pembicaraan, seharusnya dipikirkan terlebih dulu cara penyampaian yang paling bijaksana yang akan memperoleh hasil yang terbaik. Pikirkan cara yang akan memuaskan pendengar dan Anda yang menyampaikannya.

Pikirkan dampaknya, apakah Anda berharap tiba-tiba memberi kejutan pada lawan bicara, atau menginginkan dia perlahan-lahan masuk ke situasi pembicaraan yang Anda ciptakan. Apakah Anda berharap lawan bicara setahap demi setahap menimbang fakta dan data yang Anda sampaikan, baru kemudian menyelaraskan dengan kesimpulan yang Anda berikan, atau dengan langsung mengatakan kesimpulan Anda, baru kemudian menjelaskannya setahap demi setahap.

Untuk lebih memperjelas perkaranya, mari saya tunjukkan sebuah contoh lagi. Misalkan Anda adalah pembawa acara pemilihan ratu kecantikan. Andalah yang memperkenalkan

setiap peserta kepada penonton, "Finalis berikutnya adalah Ratna Sari dari Jawa Barat."

Ratna keluar dari balik panggung, dalam gemuruh tepuk tangan. Anda melanjutkan perkataan Anda, "Ratna Sari lahir di kota Bandung, berusia 21 tahun, dengan tinggi badan 170 cm dan berat badan 54 kg. Dia adalah mahasiswi dari Universitas Indonesia, dengan jurusan sastra Inggris, suka membaca buku sastra, musik, piknik, dan bercita-cita jadi seorang penulis."

Cara Anda mengenalkan peserta, adalah cara standar yang dipakai pembawa acara dalam acara pemilihan ratu kecantikan. Karena setiap peserta sebelumnya adalah bukan orang yang terkenal, kebanyakan para penonton juga belum mengenal mereka. Oleh sebab itu Anda dapat dengan cara langsung mengenalkan mereka pada para penonton.

Namun, dalam kasus lain, jika yang harus Anda kenalkan pada saat ini ada seorang selebriti ternama, Anda tidak boleh menyampaikannya seperti yang dilakukan terhadap para peserta ratu kecantikan.

Anda harus terlebih dulu menyampaikan berbagai fakta yang berkaitan dengan orang yang akan tampil. Biarkan penonton menduga-duga dan menyimpulkan. Setelah itu barulah Anda mengumumkan siapa orangnya yang akan tampil. Misalnya Anda dapat mengatakan begini, "Seorang gadis jelita dari negeri jiran, yang dikaruniai suara yang sangat merdu. Ketika remaja pernah juara pada acara lomba menyanyi di Asia Bagus. Sekarang hampir setiap tahun dia meluncurkan satu

album, dengan suaranya yang bening dan indah. Dia membuat 210 juta penduduk Indonesia terpesona. Sekarang marilah kita dengan tepukan meriah menyambut artis yang popularitasnya menembus batas-batas negara.... Siti... Nur... haliza."

Dengan tepukan tangan yang bergemuruh, diiringi dengan musik, muncullah Siti Nurhaliza.

Coba bayangkan, betapa bagus dan gemuruhnya suasana tersebut. Semangat penonton juga meningkat.

Penyebabnya sangat sederhana: Anda setahap demi setahap membangkitkan rasa ingin tahu dan antusiasme penonton.

Sebaliknya, Jika Anda memakai cara pengenalan seperti yang dilakukan terhadap acara pemilihan ratu kecantikan, hasilnya akan lain. Kalau begitu bersuara Anda langsung berkata, "Penampilan selanjutnya adalah Siti Nurhaliza," lalu baru menjelaskan rincian prestasinya, suasana keseluruhan tidak terbangun dengan baik. Walaupun ada tepukan gemuruh, kata demi kata Anda selanjutnya dalam mempresentasikan Siti Nurhaliza, apakah masih ada orang yang akan menyimaknya?

Setelah membaca pembahasan di depan, mungkin Anda akan berkata, "Saya bukan seorang pembawa acara, untuk apa belajar teknik berbicara yang demikian."

Kalau begitu saya ingin bertanya, mungkinkah Anda menjadi pembicara atau pembawa acara yang diselenggarakan perusahaan, atau menjadi pembawa acara dalam reuni teman-teman sekolah?

Untuk memperkenalkan seorang teman dalam reuni teman sekolah juga berlaku hal yang sama. Ada bisa berkata, "Ada seorang perempuan yang pernah menjadi idola para murid lelaki di kelas kita. Namun sayang, dia buru-buru melanjutkan sekolah ke luar negeri. Belakangan dia telah menjadi nyonya profesor, dikaruniai dua orang anak. Coba kalian tebak, siapa tamu istimewa kita? [diam sejenak] ... Dialah... Ana... Ma... ria".

Kemudian teman lama, Ana Maria, keluar dari persembunyiannya. Dengan demikian bukankah semua peserta akan mendapat kejutan?!

* * *

Orang yang tahu cara "setahap demi setahap membangkitkan antusiasme penonton" tahu cara yang pas untuk sedikit demi sedikit membangkitkan ingatan dan minat audiens. Dia tidak akan menyampaikan informasi yang terlalu mudah ditebak. Ketika mengenalkan Siti Nurhaliza, dia tidak akan menyebut lagu yang paling terkenal dari dia di awal omongannya, karena begitu disinggung semua orang langsung akan mengerti siapa yang akan ditampilkan. Dengan demikian suasana menjadi biasa-biasa saja. Tidak ada mistri. Tidak akan ada kejutan yang menyenangkan.

Oleh sebab itu, ketika akan mengadakan pertunjukan, banyak artis maupun penyanyi memilih-milih pembawa acaranya. Mereka akan menjaga hubungan baik dengan pembawa acara, karena kata-kata dari pembawa acara akan mempengaruhi suasana yang tercipta.

* * *

Dengan menggunakan teknik yang sama seperti dibahas di atas, mari saya tunjukkan sebuah contoh hebat, yang dapat digunakan dalam pidato. Misalnya begini,

Ada seorang yang penampilan fisiknya terkesan lemah. Dia mempunyai empat orang anak, tapi yang hidup hanya satu. Pada umur 21 tahun, dia gagal dalam bisnis. Pada usia dua puluh dua tahun, dia gagal dalam pemilihan legislatif. Usia 26 tahun, putus cinta, patah asa dan nyaris mati. Ketika berumur 27 tahun mengalami gangguan kejiwaan. Usia 34 tahun, gagal dalam pemilihan anggota kongres, mencoba lagi, gagal lagi. Umur 45 tahun, dia ikut pemilihan senat, masih saja gagal. Baru ketika berumur 52 tahun, dia berhasil. Dia menjadi Presiden Amerika yang ke-16. Siapa dia?

Dia adalah Abraham Lincoln!

Apa yang bisa kita pelajari dari tokoh ini? dst

* * *

Betapa hebat dan memukau sepenggal kata-kata tadi! Di mana letak kekuatannya? Dalam penggalan pidato itu, setahap demi setahap, sedikit demi sedikit dipaparkan fakta pada Anda, yang membiarkan Anda menebak, membiarkan Anda berpikir, sampai akhirnya dengan untaian kata yang memuncak diberitahukan kepada Anda jawabannya.

Jika disampaikan dengan kata-kata yang sama, tetapi susunan penyampaiannya diputar balik, hasilnya pasti akan sangat berbeda.

Kuasai teknik itu, dan jadilah pembicara yang memukau.

7

*Biasanya jarang bersuara,
jika bersuara, hasil baik
yang didapat.*

*Selalu banyak bicara,
kesalahan yang diperoleh.*

Siapa Sebetulnya Teman Lama?

"Ayo habiskan! Habiskan!" Pak Anton meneguk habis minumannya, lalu menatap tajam ke cangkir Pak Sahat, "Hei! Ayo habiskan. Jangan disia-siakan. Ini arak mahal lho!"

Dengan menunjuk-nunjukkan jarinya ke arah cangkir yang dipegang Pak Sahat, "Ayo minum! Nggak usah takutlah. Kau ini kan bos, lagian kan ada sekretarismu yang nyetir."

Sambil menepuk-nepuk bahu Pak Sahat, "Seorang keponakanku bernama Amir Pane, ikut seleksi di perusahaanmu. Kalau memungkinkan, tolong ya dibantu."

* * *

"Hmm.... Si Anton itu memang sulit ditolak." Pak Sahat naik ke mobil, sembari melambaikan tangan kepada Pak Anton. Dia berkata pada sekretarisnya, "Untung hari ini kamu temani aku. Kalau tidak, entah bagaimana aku pulang?"

"Masih OK kok pak! Wajah bapak tidak terlihat merah!"

"Iya memang, tapi kalau sampai orang-orang kantor mencium bau alkohol dari mulutku juga tidak bagus."

Pak Sahat menepuk-nepuk pundak sekretarisnya, "Sore ini kalau ada orang yang mau ketemu aku, kamu saja yang hadapi dulu, sampai bau alkoholku hilang."

"Iya Pak!

Namun, tak sampai sepuluh menit tiba di kantor, sekretarisnya sudah masuk ke ruang kerja Sahat: "Pak, ada yang bernama Sidabalok ingin bertemu. Awalnya saya ingin sampaikan bapak tidak di tempat, tapi dia sudah duluan bilang bahwa dia adalah teman bapak waktu SMA. Ada hal yang penting... ingin ketemu. Bagaimana Pak, mau disambungkan?" Kata sekretarisnya dengan suara agak pelan, "Saya sudah katakan padanya, Bapak sedang rapat."

"Sidabalok? Teman SMA..." Pak Sahat diam sejenak, "Apakah itu Bonar Sidabalok? Orang yang bermarga Sidabalok tidak banyak di kota ini... saya rasa... saya rasa... ya, kamu sambungkan!"

Telepon tersambung.

"Bonar Sidabalok!" tanpa basa-basi Pak Sahat berkata. "Hei! Rupanya memang kamu! Apa kabar? Sudah berapa tahun kita tidak jumpa?! Kok bisa-bisanya nyari aku di sini? ... Sepuluh menit? Nggak masalah... saya tunggu. Sesibuk-sibuknya saya juga pengen jumpa teman lama!"

Tak lama kemudian, Pak Bonar Sidabalok tiba. Tak seperti biasanya, Pak Sahat sendiri yang langsung menyambut tamunya di luar ruang kerja. Sambil merangkul pundak, Pak Sahat mengajak Pak Sidabalok masuk ke dalam.

"Sahat, Sahat, sudah lama sekali kita tidak jumpa!" Sambil duduk di sofa, Pak Bonar melanjutkan, "Di antara semua teman SMA, kamu yang paling sukses."

"Alaaa, sesama teman lama jangan omong begitu. Aku juga dengar kariermu bagus di dunia pendidikan."

"Sebenarnya aku sudah lama tahu kamu adalah bos di perusahaan ini, tapi... tidak enak kalau tiba-tiba mengganggu."

"Ya ampun! Jangan omong gitu dong!" kata pak Sahat sambil menepuk-nepuk bahu Pak Bonar. "Ada keperluan apa? Bisa aku bantu?"

Sambil menarik nafas dalam-dalam, Pak Bonar diam beberapa detik, "Sebenarnya tidak enak juga diomongin. Kalau bukan urusan penting, aku juga tidak mau ganggu kamu. Anakku... dia ikut seleksi di perusahaanmu. Kabarnya perusahaan ini hanya terima satu orang. Makanya aku coba datang untuk cari tahu, apakah..."

"Oh! Sepertinya aku pernah melihat *file* yang bermarga Sidabalok, namanya... apa namanya?"

"Jason Sidabalok."

"Ya! Ya! Betul! Jason Sidabalok," Pak Sahat tertawa, "Tenang! Tenang! Itu bisa diatur."

Kemudian mereka tertawa bersama. Pada saat itu sekretaris Pak Sahat membawa masuk dua gelas kopi. Pak Bonar malah melihat-lihat ke jam tangannya, "Oh, nggak usah repot-repot. Aku tadi bilang hanya sepuluh menit. Tidak enak menyita waktumu lebih lama. Aku pergi dulu."

"Hei! Sudah lama tidak ketemu, duduk sebentarlah!"

"Sebenarnya, sebentar lagi aku mau ngajar. Sorry ya, lain hari aku ke sini lagi ."

Selesai bicara, Pak Bonar langsung berdiri, berjabat tangan dengan Pak Sahat, lalu pergi.

"Tolong bawakan *file* peserta yang ikut seleksi dua hari yang lalu," kata Pak Sahat kepada sekretarisnya setelah mengantar Pak Bonar. Semua *file* langsung diantar.

"Hmmm... ternyata ada juga yang bernama Jason Sidabalok." Guman Pak Sahat sambil membuka-buka *file* para peserta. "Prestasinya lumayan. Wajahnya mirip dengan ayahnya."

Kemudian dia menemukan *file* milik Amir Pane, lalu tertawa kecil. "Amir Pane juga ada sedikit mirip dengan pamannya!" Kemudian dia mengambil pulpen dan membubuhkan tanda tangan di atas *file* Jason Sidabalok.

"Hubungi Jason, bilang dia diterima." Kata Pak Sahat sambil menyerahkan semua *file* pada sekretarisnya.

Sekretarisnya terperanjat, "Bukankah tadi siang Bapak baru bilang pada Pak Anton akan memperhatikan keponakannya?"

"Iya... Tapi aku kan tidak bilang pasti!" Pak Sahat tertawa sebentar. "Alaaah, si Anton setiap hari juga ketemu. Kalau bukan dia yang traktir, aku yang traktir. Gampanglah itu. Teman lama aku yang tadi itu jarang-jarang ketemu. Malah sengaja datang ke sini untuk anaknya lagi... nggak enak menolaknya."

Nilai Kelangkaan dan Kemendesakan

Setelah membaca cerita di atas, adakah Anda merasa sedikit aneh? Pak Anton baru saja mentraktir Pak Sahat makan siang, sekalian minta tolong Pak Sahat "membantu" keponakannya. Pak Sahat juga boleh dibilang sudah menyetujui. Kenapa ketika tiba-tiba muncul seorang teman lama yang bernama Bonar Sidabalok, Pak Sahat langsung berubah atau dengan kata lain mengingkari janjinya sendiri kepada Pak Anton? Apakah pak Anton yang sering dijumpai tak sebanding dengan pak Bonar yang "baru muncul ketika ada keperluan"?

Jika Anda berpikir demikian, berarti Anda keliru.

Perlu diketahui, saling bertemu dan mengobrol sesama teman adalah suatu hal yang baik, tapi bukan berarti bahwa sering ketemu itu tidak ada jeleknya. Apa hukum kelangkaan berlaku di sini? Semakin langka, semakin menarik? Apakah manusia itu kira-kira dapat dibandingkan dengan bunga? Jika kita menanam berbagai tanaman bunga dalam satu pot, pasti akan terlihat

indah, tapi pertumbuhan tiap tanaman tidak akan maksimal sebagaimana mestinya. Sebaliknya, jika tiap pot menanam satu tanaman bunga saja, bunga yang tumbuh akan terlihat bagus.

Sekelompok teman yang sering berkumpul. Ada canda, ada tawa. Kadang-kala sering meminta bantuan satu sama lain. Dengan demikian, apakah Anda mengira setiap orang dari kelompok tersebut akan menganggap permintaan bantuan dari pihak lawan sebagai suatu hal yang "sangat penting"?

Tidak! kata "bantu" atau "tolong" dari teman yang sering ketemu kadang malah dianggap enteng. Karena hari ini Anda meminta bantuan, untuk suatu urusan, besok minta pertolongan lagi untuk masalah lain, maka kekuatan dari "permintaan bantuan atau pertolongan" tersebut jadi sangat lemah.

Orang yang dimintai bantuan bahkan akan berpikir, "Teman ini sering minta tolong. Kalau kali ini tidak dikabulkan, besok-besok kan masih banyak kesempatan untuk membantu."

Dengan demikian, urusan sesama teman kumpul ini menjadi urusan yang paling gampang untuk ditunda.

Dari sudut pandang lain, bila seorang teman lama yang sudah bertahun-tahun tidak ketemu hari ini tiba-tiba membuat janji untuk mengunjungi Anda, pasti ada sesuatu yang memang penting. Ketika tujuan kedatangannya disampaikan dengan jelas, permintaan bantuan yang disampaikan tentu terasa sangat penting. Jika sebelumnya dia tidak pernah meminta bantuan pada Anda, dan sekarang setelah meminta bantuan,

serta kemungkinan besar dia tidak akan datang lagi untuk meminta bantuan, menurut Anda, bisakah permintaannya tidak Anda prioritaskan?

* * *

Mari saya tunjukkan sebuah contoh yang lebih "sadis". Seseorang duduk di meja makan restoran mewah dan seseorang lagi terbaring lemah menunggu ajal di rumah sakit. Mereka sama-sama memohon kepada Anda untuk hal yang sama. Mana yang lebih Anda utamakan?

Jika Anda tidak membantu orang yang duduk di restoran, suatu hari mungkin dia akan datang mengomeli Anda. Jika Anda tidak membantu orang yang sekarat, nanti kalau sudah mati, dia juga tidak akan datang membuat perhitungan dengan Anda. Dengan berpedoman pada cara pikir ini Anda tentu akan menolong orang yang duduk di meja makan. Tapi, pertanyaannya adalah, kenapa Anda memberi bobot yang lebih besar pada permintaan orang yang akan menemui ajal?

Saya kira jawabannya sangat sederhana: karena perkataannya merupakan sesuatu yang mendesak, karena permintaannya "hanya sekali", dan karena perkataannya "sungguh-sungguh".

Sampai di sini, kita telah masuk ke topik utama yang akan dibahas: kesungguhan suatu perkataan. Jika kita ingin mewujudkan suatu komunikasi yang baik, hal pertama yang mesti kita miliki adalah "kesungguhan".

Pernahkah Anda mengikuti acara rapat besar dari perusahaan penjualan langsung atau perusahaan multilevel? Seandainya Anda secara "tidak sengaja" ke sana, kemungkinan besar Anda akan mengira telah masuk ke dalam acara keagamaan tertentu.

Di atas panggung, Anda akan menemukan pembicara yang dengan sungguh-sungguh mengatakan betapa bagus produk dari perusahaan tersebut, betapa hebatnya sistem penjualan yang ditawarkan, betapa canggihnya *network* dari perusahaan yang bersangkutan, betapa banyaknya penghasilan yang diperoleh setelah dia berhasil mencapai tingkatan tertentu dalam organisasi perusahaan tersebut. Singkatnya, produk, *network*, dan penghasilan yang mereka tawarkan adalah yang terbaik di dunia.

Selanjutnya akan ada orang-orang lainnya yang naik ke atas panggung untuk bersaksi. Ada yang mengatakan bagaimana dia seolah-olah mendapat kehidupan baru setelah memakai produk dari perusahaan tersebut. Ada yang mengatakan bahwa sebelum berkenalan dengan sistem penjualan perusahaan ini, penghasilannya pas-pasan, tetapi sekarang penghasilannya menjadi sekian juta rupiah perbulan serta sering jalan-jalan ke luar negeri.

Selanjutnya semua peserta bernyanyi bersama, bersorak bersama, bersama-sama menyambut anggota yang baru bergabung, bersama-sama menyongsong hari esok yang cerah, bersama-sama mengenalkan produk dan *network* mereka pada dunia.

Mirip acara kebaktian atau doa akbar keagamaan. Kenapa perusahaan penjualan langsung dan multilevel sering mengadakan acara tersebut? Satu sisi, untuk mengenalkan produk mereka dan menarik orang-orang lain masuk dalam *network* mereka. Sisi lain, mereka memang memerlukan suasana yang demikian, karena suasana tersebut lebih memungkinkan untuk membangkitkan semangat peserta untuk menyebarkan produk beserta jaringan perusahaan.

Coba Anda pikirkan, perkataan apa yang paling sering diucapkan oleh mereka yang mencari nafkah di perusahaan penjualan langsung dan multilevel? Perkataannya adalah: "Kami menawarkan *network* dan produk yang terbaik, untuk membantu meningkatkan kualitas hidup Anda!"

Kenapa mereka tidak mengatakan menjual barang pada Anda, sebaliknya malah mengatakan "Ada sebuah peluang usaha yang sangat bagus, jika Anda bergabung, ratusan juta rupiah akan Anda terima setiap bulan"?

Jika Anda sedang makan bersama mereka, mungkin saja tiba-tiba mereka akan memesan segelas air panas untuk menyeduh teh pelangsing, atau setelah makan langsung menelan beberapa tablet obat yang merupakan produk unggulan perusahaan mereka. Pada saat mereka menawarkan produk pada Anda, mereka akan terlihat sangat bersemangat, sangat antusias, sangat agresif, kenapa?

Karena jika ingin menjadi seorang penjual yang sukses, langkah pertama yang harus dimiliki adalah yakin akan mutu produk

sendiri. Selain itu, mereka juga telah mendapatkan semangat yang tinggi dari acara-acara pertemuan sesama anggota penjual, dan telah melihat sangat banyak kesaksian dari orang-orang yang sukses sebagai penjual.

Dalam hati ada kepercayaan yang tebal. Mereka percaya diri, percaya terhadap produk yang ditawarkan, percaya akan kata-katanya sendiri. Mereka tahu bahwa mereka membawa keuntungan bagi Anda, dan tidak semata meraih keuntungan dari Anda. Jika Anda mau, mereka juga akan mengajak Anda bersama-sama meraihnya, bersama-sama menyongsong hari depan yang lebih baik.

Orang-orang yang sukses di situ adalah orang-orang yang dalam prosesnya terbentuk menjadi komunikator yang baik. Mulanya mungkin biasa-biasa saja, tetapi perusahaan multilevel yang baik juga memiliki program pendidikan yang baik yang mengubah orang-orang biasa menjadi luar biasa. Oleh karena itu, jika Anda berharap dapat menjadi seorang pembicara yang baik, komunikator yang hebat, Anda mesti belajar menyampaikan kata-kata dengan kesungguhan yang setinggi-tingginya. Anda bahkan harus belajar cara "menyemangati diri sendiri".

Dengan terus-menerus berkata pada diri sendiri, "Saya bisa melakukannya, saya mampu mewujudkannya, saya bisa membangun kerjasama yang baik sekaligus juga bisa berkompetisi yang sehat", semangat Anda akan terus membara

Untuk menjadi seorang pembicara atau komunikator yang hebat, Anda juga harus jujur.

Ya Tuhan! berbicara tentang kejujuran, siapakah yang dapat seratus persen berbicara dengan jujur?

Betul, Anda boleh tidak berbicara dengan jujur seratus persen, tapi Anda bisa seratus persen tidak berbohong. Perkataan seorang teman saya dapat memberi perumpamaan yang sangat tepat akan hal bicara jujur ini, "Ketika hari ini aku telah menuju ke arah barat, dan jika kamu bertanya padaku ke mana arah yang kutuju, jika aku tidak ingin memberitahumu, setidaknya aku akan memberitahumu bahwa aku tidak menuju ke timur, juga tidak menuju ke selatan."

Itulah salah satu teknik berbicara. Jika ada orang yang bertanya berapa harga rumah yang baru Anda beli, dan Anda tidak ingin mengatakan berapa harga yang sebenarnya, tapi juga tidak ingin berbohong, setidaknya Anda dapat mengatakan: "Jauh lebih mahal dari rumah lama yang saya jual," atau "tidak sampai satu miliar."

Untuk apa Anda mengatakan "Oh! Satu miliar"? Kelak, kalau mereka tahu bahwa Anda sebenarnya membelinya dengan harga tujuh ratus juta, betapa malu dan tidak enak!

Tidak menyampaikan kata-kata palsu, juga merupakan cara komunikasi yang paling aman.

Setelah mengetahui teknik berbicara seperti disebut di atas, jika ada seseorang menelepon bos Anda, tetapi bos Anda malah

tidak mau bertemu atau berbicara dengan orang itu, jawaban terbaik yang dapat Anda berikan adalah, "Maaf, sekarang dia sedang sibuk, belum bisa menerima telepon."

Atau, Anda juga bisa katakan, "Maaf, dia sekarang sedang tidak di tempat." Tapi Anda jangan coba-coba mengatakan, "Maaf, dia sedang ke luar negeri." Coba bayangkan, jika si menelepon menelepon dari tempat yang tak jauh dari gedung kantor Anda, begitu selesai menelepon, dia langsung datang dan bertemu dengan bos Anda, bagaimana Anda harus menjelaskannya?

Apakah Anda akan mengatakan bos Anda naik pesawat *supersonic* dari luar negeri dan baru sampai ke kantor? Kalau mengatakan bos tidak ditempat, Anda selalu dapat mengatakan, "Tadi bos memang tidak di tempat. Dia sebentar-sebentar keluar." (Masa bodoh bos mau ke mana, yang jelas tadi dia tidak di tempat.)

Ingat: kalau bisa tidak berbohong, janganlah berbohong, maka Anda tidak akan terjebak dengan kata-kata Anda, dan perkataan yang Anda ucapkan juga terkesan lebih sungguh-sungguh.

Kaidah berikutnya yang harus Anda taati jika Anda ingin jadi pembicara atau komunikator yang baik adalah: Anda harus bertindak sedemikian rupa sehingga lawan bicara Anda menghormati Anda. Dengan demikian dia baru bisa sepenuh hati mendengar percakapan Anda dan merasakan Anda sungguh-sungguh ingin berbicara dengannya.

Jika Anda adalah seorang ibu atau ayah, dan Anda ingin memberi nasihat atau pelajaran pada anak Anda, sambil memasak Anda dapat mengomeli dia. Bisa juga Anda duduk berdua di meja makan dan menyampaikan kehendak Anda kepadanya. Atau, kalau keadaan sudah santai, Anda bisa mengetuk pintu kamarnya dan bertanya, "Nak, bolehkah aku masuk, berbicara sebentar padamu."

Bisa juga di pagi hari Anda meninggalkan pesan di secarik kertas, "Nak, malam ini, jam sembilan, saya akan ke kamarmu untuk bicara denganmu."

Coba Anda perhatikan, bukankah bobot "hormat" dari satu pilihan ke pilihan berikutnya semakin tinggi?

Cara yang manakah yang akan Anda pilih sehingga terasa lebih efektif?

* * *

Cara terbaik untuk menghormati diri sendiri adalah dengan terlebih dulu menghormati orang lain. Ketika Anda dapat seperti Pak Bonar pada awal cerita di depan, menelepon untuk membuat perjanjian terlebih dulu, dan berjanji hanya akan memakai waktu 10 menit, bukankah dengan demikian sudah menunjukkan sikap hormat kepada Pak Sahat?

Kata-kata Anda - "Saya hanya memakai 10 menit" - menunjukkan penghargaan terhadap waktu. Dengan itu juga disampaikan sinyal bahwa andaikan Anda punya banyak cerita, Anda juga

menyampaikannya dengan ringkas. Kata-kata yang sama juga menunjukkan bahwa Anda mampu mengendalikan waktu, bahwa Anda juga sangat sibuk, maka hanya akan memakai waktu sepuluh menit. Dan, pada saat ketemu, tepatilah itu.

Betapa kuatnya pesan itu, karena Anda menghormati orang yang Anda mintai waktunya, dengan mengatakan, "Saya sendiri yang datang ke kantormu, karena ada pesan yang tidak boleh tidak harus saya sampaikan kepadamu."

Aturan yang sama berlaku di lingkungan keluarga. Ketika anak Anda membaca pesan yang Anda tulis, mungkinkah hatinya akan berdebar menduga-duga, "Apa gerangan yang mau dibicarakan ayah denganku?" Ketika waktu mendekati jam santai, mungkinkah anak Anda bersiap-siap menunggu Anda datang ke kamarnya, untuk mendengar apa gerangan hal yang ingin Anda bicarakan.

Coba bandingkan dampak cara itu dengan bila Anda tiba-tiba mengetuk pintu kamarnya, atau mendadak membuka pintu dan masuk ke kamarnya, untuk bicara. Cara pertama akan terasa jauh lebih baik? Setidaknya, Anda menghormati waktu dan privasi dia, maka dia juga akan menghormati Anda.

* * *

Hormat tidak hanya perlu dinyatakan dalam berbicara, tapi juga dalam berbusana.

Kalaupun misalnya Anda adalah seorang seniman yang biasa berbusana serampangan – rambut, kumis, dan jenggot jarang dirapikan dan anda begitu bangga dengan cara tampil Anda seperti itu – ketika suatu hari teman baik Anda meninggal dunia dan Anda menghadiri upacara pemakamannya dengan berdandan rapi, dengan rambut, kumis, dan jenggot juga rapi, akan tercipta dampak yang luar biasa bagi Anda. Dalam hati teman-teman Anda yang lain, yang lazimnya terbiasa melihat penampilan Anda yang acak-acakan, akan timbul rasa hormat pada sikap Anda. Dalam hati mereka akan memuji bahwa demi penghormatan terhadap teman, Anda sudi mengorbankan kebanggaan atas cara dandan Anda. Dengan begitu, Anda memberi sinyal jelas bahwa Anda menghormati mending, dan dengan demikian Anda mendapat sikap hormat juga dari orang lain.

Misalnya lagi, Anda dikunjungi seorang teman di rumah. Jika yang datang adalah seorang teman yang sudah sangat dikenal sekali pun, bila sebelum ngobrol, Anda bisa minta maaf atas dandanan Anda yang waktu itu Anda rasa tidak rapi atau kurang pantas, dia akan merasa lebih berselera bercakap-cakap dengan Anda.

Tapi, jika yang datang adalah bukan seorang teman yang sangat dikenal, dapatkah Anda bertindak demikian? Kalau Anda tetap mengenakan pakaian tidur saat melayani dia, berarti Anda menunjukkan dua hal. Pertama, Anda merasa bahwa kedudukan atau status diri lebih tinggi, sehingga meremehkan dia. Kedua, Anda memang orang yang serampangan, tidak tahu adat, dan

tata krama. Dengan dua kesan itu, bagaimanapun sulit untuk tidak muncul kesan bahwa Anda tidak menghormati dia, dan itu langsung kena pada diri Anda juga. Anda tidak “menghormati diri sendiri” dan tidak pantas mendapat rasa hormat.

* * *

Dalam bab 3 ada cerita mengenai mimpi kemenangan Pak Halim, yang membahas tentang cara berpakaian ketika melamar pekerjaan. Seorang lelaki berumur, berpengalaman kerja, ketika menghadapi wawancara dalam rangka melamar kerja, tidak perlu memakai jas baru, sepatu baru, sehingga orang lain akan menganggapnya masih “hijau”, atau menduga bahwa dia sangat butuh pekerjaan atau jabatan baru.

Nah, bagaimana kalau Anda perempuan dan ingin melamar kerja?

Satu hal mengenai parfum. Orang Barat menganggap parfum sebagai sesuatu yang “melekat” dan “bagian” dari tubuh mereka, maka mereka mengatakan *wear perfume* dan bukan *use perfume*.

Seorang perempuan, melamar pekerjaan, berangkat kerja, selain harus memakai baju yang rapi, juga harus “memakai” parfum yang tidak terlalu menusuk hidung. Kalau memakai selendang leher, jangan sampai selendang itu berkibar-kibar ke sana-ke mari.

Pakailah pakaian yang rapi dan tidak menonjolkan bagian

tubuh yang "sensitif". Hindari pakaian yang hanya karena gerakan-gerakan tertentu langsung memperlihatkan bagian-bagian tubuh tertentu.

Perlu diperhatikan juga bahwa ada perusahaan yang melarang karyawatnya memakai celana panjang ke kantor, selain akhir pekan. Karena itu, lebih baik berhati-hati, dan sedapat mungkin bertanya mengenai hal itu kalau memungkinkan.

Bahasa tubuh yang terpapar dari perempuan tidak sama dengan yang terpancar dari laki-laki. Perempuan pelamar pekerjaan, waktu wawancara, tak peduli apakah dia adalah seorang yang berpengalaman atau tidak, tetap dapat mengenakan pakaian yang total baru, selendang leher yang sepadan, dan sedikit parfum. Kenapa begitu? Karena itu adalah kehormatan. Itu adalah sopan santun dari seorang perempuan. Tapi, itu tidak berarti bahwa pakaiannya harus baru. Tak masalah dengan pakaian lama Anda.

Konon, mengenai pakaian ini laki-laki lebih konservatif. Tampil rapi dan bersih sudah cukup. Kalau memakai pakaian yang "modis" malah terkesan "tidak lumrah". Karena itu, lebih baik tampil secara "konservatif", kecuali perusahaan yang dilamar memang amat mementingkan hal-hal yang menuntut Anda juga trendy.

Sebaliknya, perempuan. Walau pada umumnya tampil secara "konservatif" lebih aman, perempuan memiliki keleluasaan lebih besar untuk tampil dengan pakaian yang "modis". Konon, perempuan perlu orang lain tahu bahwa dia berdandan dengan

maksimal untuk menunjukkan bahwa dia percaya diri, bahwa dia punya standar tertentu mengenai kecantikannya, dan bahwa dengan itu dia menghormati "pandangan" orang lain.

Benar atau tidak hal tersebut, tapi bila Anda sendiri ragu harus tampil bagaimana, patokan umum ini berlaku: bersih, rapi, dan sopan sudah cukup.

Harmoni Isi dan Semangat

Sering kita mendapati seseorang sedang menceritakan humor, tapi baru saja bicara beberapa patah kata, dia sendiri sudah tertawa; atau, ada orang yang mengkabari berita buruk, belum selesai dua patah kata, dia sendiri sudah terisak-isak duluan, dan terus menangis tersedu-sedu sampai tak jadi melanjutkan ceritanya. Ada orang yang menulis surat pada Anda, ketika menulis alamat Anda, tulisannya sangat rapi dan tidak ada yang salah, tapi saat menulis alamatnya sendiri malah terkesan sembarangan, sehingga Anda susah membacanya. Ada pramugari yang memperagakan cara mengenakan sabuk pengaman dan pelampung keselamatan seperti orang yang bermain silat, namun gerakannya tak karuan, peragaannya hanya setengah-setengah.

Tahukah Anda apa penyebab masalah tersebut? Kita sering mengatakan bahwa ada orang sangat "semangat", sangat "lancar" dalam bercerita. Dan semangat yang terwujud dan kelancaran bercerita harus seimbang ketika menyampaikannya.

Masalahnya adalah banyak orang memang lancar bercerita, dan bersemangat, tapi tidak dapat memadukan dengan "bahasa" atau "tutur kata" saat menyampaikannya. Karena semangatnya terlalu menggebu, dia tidak menunggu sampai pihak lawan sudah siap baru menyampaikannya, tapi malah terus "nyerocos" sendiri.

Ketika kita mendengar orang membaca puisi atau sajak, tak jarang bulu kuduk berdiri. Kenapa? karena merasa geli atau bahkan mual. Tapi, cobalah Anda tanya pada yang membaca, apakah dia merasa geli atau mual? Dia akan menggeleng.

Setelah memahami hal ini, ketika Anda melukiskan bakat putra-putri Anda pada orang lain, atau bakat anjing dan kucing yang menurut Anda cerdas, Anda harus menyadari bahwa Anda sendiri jauh lebih memahami situasi apa yang ingin Anda sampaikan dibanding orang lain. Dengan demikian, Anda harus pelan-pelan, setahap demi setahap menuturkannya, sehingga orang lain tersebut terpandu dengan baik ke dalam perkaranya.

Ketika Anda hendak menawarkan barang pada orang lain, juga janganlah menumpahkan sekaligus semua kata-kata yang pernah Anda tuturkan ribuan kali, tapi sebaliknya simaklah lawan bicara Anda. Lihat apakah dia sudah memahami kata-kata awal yang baru saja Anda sampaikan. Jika sudah, barulah lanjutkan kata-kata berikutnya.

* * *

Jika Anda adalah seorang pembawa acara atau sering melakukan pidato, atau seorang pemain drama panggung, Anda perlu lebih berhati-hati. Walaupun Anda sudah berulang-kali membawakan topik pidato tersebut, sudah berpuluh kali memainkan drama tersebut, dalam hati Anda harus senantiasa berkata pada diri sendiri: "Orang-orang di bawah panggung ini adalah orang yang pertama kali mendengar presentasi saya. Ini adalah kesekian kalinya saya tampil, tapi merupakan pertama kali buat mereka."

Dengan demikian Anda akan dapat sepenuhnya menjiwai pidato maupun peran Anda. Fisik dan batin Anda menyatu melakukannya. Dengan demikian, hadirin atau penonton akan terpesona, mereka akan terhibur. Dengan demikian, Anda telah sukses!

8

Mission Impossible

*Jika kamu berhasil
melakukannya, itu karena
instruksiku*

*Jika kamu gagal, itu tak ada
sangkut pautnya denganku*

Rencana Om Senang

"Oh, rupanya ini semua ulah Om senang itu!" Sergah Charles sambil menepis kuat tangan Mely. "Pantasan dia mau kamu memberi les pada anaknya; minta kamu merapikan pembukuannya. Sekarang semuanya sudah jelas. Ayo ngaku! Kamu sudah ngapaian aja dengan dia."

"Nggak ngapa-ngapain!" jawab Mely dengan mata berkaca-kaca. "Kalau ada apa-apa aku pasti kasih tahu. Lagian memang dia bisa buat apa terhadapku?"

"Tapi, kan kamu sendiri yang bilang, sejak tahun ajaran kemarin dia sudah ngejar kamu. Iya kan? Waktu itu kita belum bersama. waktu itu kamu pasti sudah gituan dengan dia kan?"

"Nggak ada apa-apa! *Swear!*" Ujar Mely sambil mengangkat telapak tangannya. Dua genangan air mata sudah mengalir ke pipinya.

Charles masih tidak puas dengan penjelasan Mely. Hatinya masih panas. Emosinya masih membara. "Sekarang aku ngerti,

kenapa si Om senang itu kasar terhadapku akhir-akhir ini. rupanya aku adalah musuh cintanya.”

“Kamu bisa nggak sih tak berpikiran negatif gitu?” Mely sudah terisak. Bahunya bergetar menahan tangis. “Nggak ada yang namanya musuh cinta segala. Sudah aku bilang, kami tidak ada apa-apaaa!”

Mely memanjangkan bunyi ‘a’ di ujung kata-katanya, sampai beberapa cewek yang tinggal di asrama itu melongokkan kepala keluar pintu melihat-lihat apa yang terjadi.

* * *

“Kabarnya kamu bertengkar dengan Mely ya?”

Rupanya kabar tersebar begitu cepat. Pada keesokan harinya sudah ada orang yang bertanya pada Charles. Si penanya adalah Heni, sekretaris dari Om senang.

Sambil mengetik di komputernya, Heni berujar, menganggapnya seolah-olah obrolan ringan. “Charles! Bukannya sok kasih saran, sebentar lagi kan kamu sudah mau selesai belajar. Setelah lulus pun, direktur juga yang nentuin ke mana kamu ditugaskan. Emangnya kamu ingin ditugaskan ke mana? Charles, Charles... yang namanya perempuan kan masih banyak yang lain. Kalau direktur sudah memutuskan Mely jadi asistennya, beberapa tahun kemudian kariernya pasti naik. Untuk apa kamu halang-halangi karier dia?” Kemudian Heni berdehem dan tertawa kecil, “Lagi pula, kamu seharusnya juga mikirin karier sendiri!”

"Dasar perempuan sialan!" Maki Charles. "Dari dulu aku sudah dengar desas-desus si Heni itu ada main dengan Om senang. Rupanya betul juga isu itu. Kalau tidak, mana mungkin secepat itu kariernya naik. Si Om Senang sebaiknya hati-hati. silap dikit aja, akan kukerjain dia!"

"Kerjain dia? Gimana caranya?" tanya Mely tidak mengerti. "Kamu ada bukti apa? Hati-hati lho, bisa-bisa dia tugasin kamu ke luar pulau."

"Ke luar pulau?" dengus Charles sambil menyungging senyum senis. "Dengan prestasi dan keterampilan yang aku miliki, dia mau tugasin aku ke luar pulau? Hah... malah bagus! Biarin aja!" Kemudian dia menggigit bibirnya, berpikir sejenak, "Hmm... betul juga! Besok kamu kasih saran ke dia untuk menugasi aku ke luar pulau. Lalu kita tebarin desas-desus bahwa direktur tidak suka padaku, maka dia tugasin aku ke luar pulau."

Mely melongo membelalakkan mata ke arah Charles. "Kok jadi begitu? Memangnya kamu berniat tinggalkan aku? Benar-benar ingin ke luar pulau?"

"Iya jelas tidaklah! Saya justru mau tetap di sisimu, Sayang!" Sambil membelai wajah Mely, Charles mengecilkan suaranya berbisik ke telinga Mely, "....."

* * *

Hanya selang beberapa hari, hampir satu sekolah sudah tahu bahwa karena Charles menyinggung perasaan direktur, maka

direktur akan menugaskannya ke luar pulau. Tentu, disamping desas-desus utama masih ada gosip kecil yang mengekori. Siapa pun tahu, si direktur saban hari bersama Mely. Siapa pun tahu bagaimana sikap si direktur pada Charles. Hanya si direktur sendiri yang tidak tahu semua gosip tersebut. Maklum, biasanya orang yang digosipi tidak tahu menahu.

Menjelang lulus, keluar pengumuman. Ternyata Charles memang ditugaskan ke luar pulau. Semua orang terkejut, tak menyangka gosip menjadi kenyataan. Hanya Charles sendiri yang terus tersenyum-senyum penuh arti. Karena keterkejutan orang lain merupakan keuntungan untuknya.

* * *

Dua hari setelah pengumuman diumumkan, pemimpin besar sekolah memanggil direktur. "Jauh-jauh hari saya sudah dengar desas-desus masalah kamu dengan pelajar yang bernama Mely. Waktu itu saya masih kurang percaya. Kemudian ada selentingan bahwa kamu tidak suka pada pacarnya si Charles. Saya pikir, orang dengan kedudukan seperti kamu tidak mungkin melakukan itu!"

Sejurus kemudian pemimpin besar sekolah menyodorkan lembaran pengumuman pada direktur, "Coba kamu jelaskan! Si Charles itu orang Pulau Jawa. Prestasinya bagus. Atas dasar apa kamu menugasinya ke luar Jawa? Apakah itu demi kemudahan kamu huh? Coba beri alasan!"

"Itu kemauan si Charles sendiri." Jelas direktur cepat.

"Oh ya?!" Pemimpin besar sekolah mengerutkan alisnya.

"Iya betul pak! Dia sendiri yang minta Mely mengatakannya pada saya." Direktur menahan nafas. Dadanya sedikit berdebar.

"Apakah dia juga yang menjodohkan Mely pada kamu?!" tanya pemimpin besar sekolah sambil berdiri dari kursinya. "Tahukah kamu sudah berapa banyak telepon yang saya terima mengenai hal ini?"

Lembaran pengumuman lenyap dari papan pengumuman. Tak berapa lama kemudian, muncul lembaran yang baru., Charles... Ya Tuhan! Ternyata Charles tidak jadi ditugasi ke luar pulau. Malahan dia menjadi asisten pengajar.

Posisi Mely juga berubah. Dia ditugasi ke sekolah ternama terdekat.

"Maaf ya, ini semua karena kesalahanku." Sambil menempel kertas pengumuman, sambil berbicara pada para murid yang mengitari sekitar tempat pengumuman, "Waktu itu direktur memisahkan *file* Charles. Aku kira dia akan ditugaskan ke luar pulau. Ternyata dia harus tinggal di sekolah kita ini."

"Wah! Si Charles kena batunya kali ini. Ditugaskan langsung di bawah direktur pasti dia tidak betah." Ada orang berguman.

"Nggak ah...!" Heni memutar badan seraya memandang ke sekeliling, kemudian mengulum senyum. "Tadi siang direktur

telah mengajukan surat permohonan mengundurkan diri pada pemimpin sekolah.”

Merancang & Menangani Desas-Desus

Baik! Cerita selesai. Anda tak perlu menebak topik apakah yang ingin saya bahas dalam bab ini. Ya, teknik komunikasi, atau salah satu teknik berbicara, yaitu menyebarkan desas-desus atau gosip untuk membela diri, atau untuk menyerang pihak lawan.

Gosip atau desas-desus secara sederhana dapat diartikan sebagai omongan atau kabar yang sengaja ditebarkan untuk orang lain dengan maksud tertentu. Jika diartikan lebih spesifik adalah “Menebarkan omongan yang buruk” atau “Memberi makna tersirat pada Anda”.

Teknik ini sedikit rumit. Marilah saya uraikan terlebih dulu seluk beluk menyebarkan gosip atau desas-desus.

Dalam pergaulan sehari-hari, Anda tentu pernah mendengar perkataan “Bicara pahitnya dulu, baru manisnya”. Artinya, bicara yang jelek dulu, agar semua pihak jadi maklum atau jelas risiko apa yang bakal ditemui jika terjadi masalah. Dengan demikian kesalahpahaman bisa diminimalisasi, desas-desus atau gosip yang mungkin akan muncul dari ketidakpuasan bisa ditepis.

Hal paling mendasar dari tujuan “desas-desus” adalah memberi peringatan. Misalnya, “Awat, aku dapat info bahwa dia

itu nekad. Kalau kamu mengejar pacarnya, dia akan memukulmu.”

Peringatan itu dapat langsung Anda sampaikan sendiri, tapi juga dapat disampaikan melalui orang lain. Dalam cerita di atas, peringatan itu disampaikan oleh sekretaris, Heni, “Charles! Kamu juga seharusnya mikirin karier sendiri!”

Jika suatu desas-desus disampaikan oleh diri sendiri, akan terasa lebih sederhana. Tapi, jika disampaikan lewat orang lain, desas-desus ini bisa menjadi senjata yang sangat ampuh.

Contoh: sekretaris dari perusahaan pemasok bahan baku sedang mengobrol dengan sekretaris Anda. Sekretaris pemasok mengatakan bahwa bosnya berencana menaikkan harga. Bos perusahaan pemasok itu sebenarnya sedang menyebarkan desas-desus tentang kenaikan harga. Dia tak ingin menyampaikan secara langsung karena takut Anda langsung menolaknya. Melalui sekretarisnya, dia ingin mengetahui reaksi Anda.

Andaikan Anda berpura-pura tidak tahu atau tidak mengubrisnya, dia akan menaikkan harga. Tapi, pada saat Anda mendapati harga yang akan dinaikkan sangat tidak adil, atau terlalu banyak, dapatkah Anda tidak segera memberi reaksi?

Dengan demikian, Anda dapat – disamping sekretaris Anda – langsung mengutarakan keberatan Anda, “Seenaknya saja dia mau naikan harga. Kalau harganya naik, kita cari perusahaan lain!” Suara Anda harus kuat hingga pihak lawan dapat mendengarkannya di ujung telepon.

Anda juga dapat meminta sekretaris Anda menelepon balik sekretaris perusahaan pemasok tersebut, dan minta dia katakan, "Tadi saya coba menyinggung sedikit tentang masalah kenaikan harga ini pada bos. Nampaknya dia seperti kurang senang. Sebaiknya kamu omongin lagi dengan bos kamu. Jangan naikkan harga dulu. Kalau toh mau naik, sebaiknya juga jangan dalam waktu dekat ini! Lagi pula banyak *sales* dari perusahaan lain yang menawarkan barangnya kepada bosku!"

Cara demikian sangat ampuh untuk menangkal desas-desus yang dihembuskan bos dari perusahaan pemasok yang ingin menaikkan harga. Dengan cara ini jugalah kemungkinan untuk menyinggung perasaan lawan dapat diminimalkan.

* * *

Bicara tentang tidak menyinggung perasaan lawan, cara menangkal desas-desus seperti contoh di atas juga punya satu keuntungan lain, yaitu: Anda dapat berkilah atau menyangkal, bahwa kata-kata itu bukan dari Anda.

Mari saya tunjukkan contoh. Anda seorang bos dan ingin memutasi seorang pegawai Anda ke posisi yang tidak dia sukai. Terlebih dahulu Anda meminta sekretaris cari kesempatan "membocorkannya". Dengan demikian hal ini sudah menjadi desas-desus yang beredar di kalang pegawai Anda sendiri. Selanjutnya Anda tinggal menunggu dan mengamati reaksi sasaran Anda. Setelah dia termakan umpan, dia akan mencari Anda.

Jika Anda tidak ingin “buka kartu” yang menyinggung perasaan dia, Anda dapat mengatakan, “Saya tidak pernah bilang begitu!” Anda juga bisa mengatakan, “Katakan siapa yang omong begitu, coba beritahu saya! Bagaimana mungkin saya memutasi pegawai sepenting kamu ke posisi lain?”

Bahkan Anda dapat memanggil sekretaris dan menegurnya di depan pegawai tersebut, “Apakah kamu orangnya yang sembarangan bicara tentang mutasi ini?”

Bagaimanapun, desas-desus telah disebarkan. Pihak sasaran mungkin juga akan berpikir, apakah selama ini ada tindakannya yang membuat Anda merasa tidak puas? Apakah dia perlu introspeksi diri atas semua sikap dan tindakannya selama ini? Apakah dia perlu lebih rajin dan lebih berprestasi dalam kerja? Sebuah desas-desus yang disebarkan dengan tepat memang ampuh.

Masalahnya berurusan dengan etika. Saya sarankan, lakukan hal itu sejauh masih berada dalam kerangka etika yang baik, dengan maksud baik, demi kemenangan semua pihak.

* * *

Desas-desus tak jarang digunakan dalam permainan politik luar negeri. Misalnya, pemimpin tertinggi pemerintahan suatu negara akan datang berkunjung, dan Anda adalah pemimpin tertinggi negara yang akan dikunjungi. Sehari sebelum kedatangan dia, Anda mengadakan konferensi pers, atau mencari kesempatan untuk melakukan pidato dan menyampaikan rasa senang

dan optimis Anda menerima kunjungan itu, serta janji pada rakyat seluruh negara, serta prinsip-prinsip yang akan Anda pertahankan dalam melakukan perundingan atau pembicaraan nanti.

Cara itu amat ampuh untuk menyampaikan sinyal kepada calon tamu. Sebenarnya, selain mengatakan kepada rakyat Anda sendiri, Anda juga melemparkan "desas-desus" pada pihak yang akan berkunjung!

Dalam kasus di atas, cara Anda dalam menyebarkan desas-desus ini dapat dikatakan kejam atau agresif. Kenapa? Karena pemimpin negara tersebut sudah bersiap-siap untuk berangkat. Rakyat di negaranya juga sudah menaruh harapan agar dia dapat membawa pulang hasil yang bagus. Pada waktu itu, ketika dia mengetahui isi pidato Anda yang tidak sesuai dengan prinsip dan tujuan kunjungannya, dapatkah dia secara mendadak membatalkan kunjungannya?

Dalam situasi demikian, kebanyakan pemimpin negara akan maju terus. Karena ketika akan berangkat, dia sudah tahu prinsip-prinsip Anda dalam melakukan pembicaraan atau perundingan, juga sudah tahu bahwa Anda telah menceritakan hal tersebut kepada rakyat Anda sendiri, kemungkinan besar dia tidak akan ngotot lagi "memaksakan" kehendaknya. Dia akan lebih berhati-hati mengajukan syarat dalam perundingan dengan Anda.

Dengan demikian, semua pihak akan mundur selangkah, dan mencari topik lain yang bisa dibahas. Hal ini lebih baik

daripada ketika masing-masing pihak sudah di meja runding tapi baru mengetahui kekukuhan prinsip masing-masing, yang kemungkinan besar akan gagal mencapai kesepakatan.

* * *

Fungsi desas-desus antara lain adalah memojokkan pihak lawan. Begitulah yang dilakukan oleh Charles dalam cerita di atas. Dia lebih dulu menyerang direktur dengan menebarkan desas-desus di lingkungan sekolah. Intinya, direktur mengejar pacar si Charles, dan untuk menyingkirkan Charles, dia berniat menugaskan Charles praktek lapangan di luar pulau.

Desas-desus sudah disebarkan; gosip sudah merebak; kabar yang tersiar sungguh tak sedap didengar, sungguh menyinggung rasa keadilan. Dengan demikian, apakah direktur tersebut masih akan melakukan hal tersebut? Kalau dia berkeras melanjutkan niatnya, mungkinkah dia akan ketiban masalah?

Ahli Strategi militer Sun Tzu berkata, "Dalam perang semua hal dapat ditafsirkan sebagai tipu daya. Yang tampak lemah-lembut mungkin menyimpan kekuatan; yang tampak kuat belum tentu kuat."

Menyebarkan desas-desus juga demikian halnya. Kadang, pihak lawan terlihat lemah-lembut. Anda juga tidak menunjukkan diri Anda kuat. Sekilas akan terlihat bahwa kedua belah pihak sedang bercanda. Sebenarnya masing-masing sedang saling menakar kekuatan dan kelemahan.

Di sini saya ingin menyarankan pada para pembaca belia. Jika Anda adalah orang yang baru saja terjun dalam masyarakat, jangan sekali-kali menganggap remeh desas-desus yang ditebar-kan orang yang berkaitan dengan Anda.

Jika pihak lawan menyebar desas-desus yang terkesan main-main, dan Anda tidak memberinya respons, sangat mungkin yang terkesan main-main itu menjadi serius.

Jika pihak lawan menyebar desas-desus melalui orang lain, bila Anda mempunyai "kekuatan" atau "kemampuan", atau Anda mengetahui kelemahan dia, semestinya Anda langsung memberikan reaksi, dan "melemparkan" desas-desus itu kembali padanya. Kalau hal itu Anda lakukan, mungkin dia akan melembut, dan mengatakan tidak pernah mengatakan hal-hal tersebut. Anda juga dapat mengalah selangkah dan mengatakan bahwa maksud Anda juga bukan itu.

Dengan demikian, pada akhirnya semua akan terlihat seakan hanya suatu kesalahpahaman saja. Anda menang, dia juga tidak kalah!

* * *

Jika Anda seorang politisi, Anda harus lebih waspada terhadap desas-desus yang dilemparkan oleh wakil atau pembantu dari pihak lawan.

Jika lawan Anda menggunakan wakil atau orangnya untuk menebarkan desas-desus yang keras, Anda juga mesti menggunakan

wakil atau orang Anda untuk menangkis dan melemparkannya kembali. Karena yang menyebarkan itu adalah wakil atau orang Anda, kata-kata yang disebarakan boleh sekeras mungkin. Asalkan Anda yang di belakang tetap diam, Anda tetap bisa menghindar jika muncul masalah.

Sebaliknya, jika pihak lawan melembek, dan memarahi wakilnya, Anda juga dapat melakukan hal yang sama, untuk memberi kesan bahwa semua itu "hanya salah paham".

Ingat! Dalam perang desas-desus di dunia politik, prinsip Anda umumnya adalah tidak boleh menggunakan "pembantu utama" untuk melawan "pembantu kedua" pihak lawan. Kalau Anda petingginya, jangan tampil sendiri berhadapan dengan wakil dari pihak lawan. Kalau Anda tampil sendiri, begitu Anda masuk ke "area pertempuran" Anda sudah kalah.

Lho, kalahnya di mana? Kalahnya: ada kesan bahwa Anda "tidak punya orang atau personel". Selain itu, Anda akan dinilai sebagai seorang yang kurang sabar, tempramental, dan mudah dipancing.

* * *

Maaf! Yang dibahas dalam bab ini terkesan "kejam". Tapi, cara-cara berkomunikasi yang memang eksis dalam pergaulan masyarakat tidak bisa saya lewatkan. Saya harus menuliskannya. Anda tidak perlu memakainya, tapi tidak boleh tidak memahaminya!

*Dalam kerumunan orang,
ada yg kentut.*

*Jika ingin tahu, sebaiknya
hanya menduga-duga.*

*Jangan membuka mulut
untuk bertanya.*

*Jika merasa kesal, sebaiknya
tahan nafas sejenak.*

Jangan mengumbar amarah.

Lima Kesalahpahaman

1. Orang Indonesia Tidak Sakit

Sekelompok orang Indonesia dan sekelompok orang Amerika kebetulan bersama-sama mengikuti tur wisata. Sepanjang perjalanan ada canda dan tawa.

"Lain waktu kalau ada rezeki saya akan menjelajahi bumi Papua." Cetus seorang Amerika, "Tempat itu belum pernah saya kunjungi."

"Bagus! Bagus!" sambung seorang Indonesia. "Saya akan jadi pemandunya."

"Wah... kalau ada orang lokal yang jadi pemandu tentu perjalanan akan lebih menyenangkan." Ujar si Amerika itu kemudian, "Tahun lalu, waktu jalan-jalan ke India, saya juga ditemani oleh teman dari sana. Tapi di tengah perjalanan, kami satu rombongan terserang diare dan muntah-muntah. Hanya teman India itu yang tidak apa-apa. Mau tak mau dia yang merawat kami."

"Oh ya?!"

"Iya! Tahukah kamu betapa joroknya India? Selama di sana, kami hanya minum air dalam kemasan, dan makan makanan restoran ternama. Singkatnya, kami hati-hati sekali. Gara-gara menggunakan air ledeng dari kran di hotel untuk berkumur-kumur dan gosok gigi, kami semua terserang penyakit." Cerita si Amerika sambil tertawa. "Tapi, mungkin kalian orang Indonesia ke sana, tidak akan terserang penyakit."

Semua orang Indonesia dalam rombongan itu terdiam. Sejurus kemudian ada seorang dengan nada kurang senang bertanya: "Hei! Apa maksudmu omong begitu?"

2. Anjing Hitam Paling Enak

Di kantin sebuah universitas ternama di Amerika Serikat, pelajar kulit putih, kulit kuning, kulit hitam, duduk makan bersama.

"Saya pernah makan daging kelinci liar" ujar seorang pelajar kulit putih. "Rasanya enak sekali!"

"Saya pernah makan daging rusa, hasil buruan saya sendiri, lezat sekali dagingnya!" cerita seorang pelajar kulit hitam.

"Ah, itu belum apa-apa! Saya pernah makan daging anjing." Ucap pelajar kulit kuning sambil tertawa kecil.

Suasana kantin yang lagi ramai, tiba-tiba jadi senyap, beberapa pelajar putri berperilaku seolah-olah mau muntah.

"Yang pertama hitam, kedua kuning, ketiga belang, keempat putih!" pelajar kulit kuning melanjutkan. "Yang paling enak anjing hitam. Dagingnya paling lezat!"

Mendadak sontak beberapa pelajar kulit hitam di kantin tersebut berdiri dari kursi sambil mengoyang-goyang kepala lalu keluar dari situ.

3. Menyalahkan dan Tidak Menyalahkan

Suami sudah beberapa bulan putus kerja. Untung sang istri masih bekerja. Kebutuhan hidup sehari-hari masih dapat dipenuhi walau serba pas-pasan.

Hari itu, sang suami pergi memenuhi panggilan wawancara, tapi gagal. Begitu pulang, ia langsung berkeluh-kesah duduk lesu di kursi.

"Sudahlah Mas! Yang sabar! Jangan ngomel melulu!" Sang istri berusaha menghibur suami, "Aku tidak akan menyalahkan Mas kok!"

"Kamu tidak akan menyalahkan aku?" tanya suami.

"Iya! Mas lihat, apakah aku menyalahkan Mas?"

"Omonganmu tadi sudah menyalahkan aku!" sergah sang suami.

4. Untuk Apa Bertemu Lagi?

"Halo! Pak Hendro ada?"

"Pak Hendro tidak di tempat" jawab sang sekretaris yang kemudian bertanya, "Dari siapa ini?"

"Saya Pak Ridwan!"

"Oh! Pak Ridwan, saya pernah bertemu dengan Bapak. Ada perlu apa ya pak? Nanti saya sampaikan pada Pak Hendro."

"Kapan Pak Hendro pulang? Saya ingin bicara sendirian dengan dia."

"Bukankah kemarin Bapak baru ketemu dengan Pak Hendro?"

Tiba-tiba Pak Ridwan naik pitam. Dengan suara yang agak kuat dia menjawab, "Apakah kalo udah ketemu berarti tak boleh ketemu lagi? Apakah si Hendro merasa diri sudah tinggi, sudah hebat?!"

5. Sudah Telat

Beberapa orang sesama rekan kerja bersantap malam bersama dengan berselera. Seorang pelayan datang membawa nampan berisi kopi.

"Tunggu!" Seorang nona memanggil pelayan yang sudah membalikkan badan meninggalkan meja makan. "Tolong bawakan saya gula diet."

Si Pelayan dengan seulas senyuman cerah menanggapi, "Maaf! Saya lihat bentuk tubuh ibu sangat ideal, mungkin tidak perlu dengan gula diet."

"Sembarangan! Untuk membuat tubuh tetap langsing tidak boleh ditunda-tunda dietnya!" Si nona melihat sekilas ke pelayan laki-laki tersebut, kemudian dengan bangga melanjutkan, "Apakah harus tunggu sampai saya gendut, baru diet? Sudah telat."

Si pelayan sambil mengulum senyum beranjak dari meja makan tersebut, tapi tiba-tiba dia berhenti, berbalik, dan kembali ke meja rombongan yang sedang makan itu lagi. Dia bertanya kepada seorang nona gemuk di sana, "Maaf ibu! Saya lupa tanya, apakah ibu perlu gula diet?"

Begitu mendengar pertanyaan tersebut, si nona gendut yang sedari tadi memang sudah tidak baik *mood*-nya langsung melengkingkan suara menjawab: "Tak usah! Saya sudah telat!"

Bukan Niat yang Penting, Tapi Kesan yang Ditimbulkan

Setelah baca beberapa cerita di atas, numpang tanya, siapa saja yang "salah bicara"? Atau malah orang yang dengar yang salah mengartikannya?

Orang yang bicara tidak sedikit pun berniat jelek, tapi omongan mereka menyinggung perasaan orang lain dan membuat suasana menjadi tidak menyenangkan. Penyebabnya sangat

sederhana: "Yang bicara tidak berniat jelek, tapi ditafsirkan secara negatif oleh yang mendengar."

* * *

Manusia memang unik. Hanya karena tumbuh dan berkembang di lingkungan yang berbeda, seabait kata yang sama, sebuah gerakan yang sama, dapat menimbulkan reaksi yang sama sekali berbeda. Ada orang tertentu, dari suku bangsa tertentu yang akan merasa terhina ketika Anda memberinya makanan dengan tangan kiri, karena mereka sudah terbiasa "makan dengan tangan kanan, dan cebok dengan tangan kiri", sehingga "tangan kanan itu baik, tangan kiri jelek".

Ada orang tertentu dari suku bangsa tertentu yang jika Anda sedang berbicara dengannya sambil menatap ke arah matanya justru menganggap Anda tidak sopan. Sebaliknya, ada suku bangsa tertentu malah menganggap Anda tidak menaruh perhatian dan hormat padanya jika tidak menatap matanya ketika dia sedang berbicara, atau ketika Anda sendiri yang sedang bicara.

Sepatah kata yang sama – "warna merah" misalnya – menimbulkan bayangan yang berbeda antara si A dan si B. terhadap sebuah jas berwarna hitam dengan sedikit nuansa biru, Anda boleh mengatakan itu "warna hitam", sementara orang lain sangat mungkin mengatakan itu "biru gelap".

Memahami hal-hal di atas, pantaslah kita berhati-hati ketika berbicara. Masalahnya, tiap orang berbeda, lalu bagaimana

persisnya bahwa kita harus berhati-hati itu? Berikut adalah beberapa pedoman yang dapat dijadikan petunjuk.

1. Kenyataan yang tidak dapat diubah tak perlu dibicarakan

“Walah! Kalau Bapak dari dulu melakukan perawatan, kepala Bapak tak akan sebotak ini.”

“Wah! Wajah dan tubuh nona begitu cantik. Kalau kulitnya lebih putih sedikit saja tentu akan lebih manis lagi.”

“Hmm... mode baju ini sungguh cocok denganmu. Sayang kamu agak pendek sedikit. Seandainya kamu lebih tinggi lima senti pasti pas!”

Mungkin Anda sering mendengar beberapa ucapan seperti di atas. Yang bicara mungkin tidak berniat jelek, tapi apakah yang mendengar juga akan senang mendengar omongannya?

Anda sudah jelas-jelas tahu bahwa kepala saya botak, dilahirkan berkulit gelap, tinggi badan mentok segini, untuk apa Anda bicarakan lagi? Apakah pembicaraan Anda ada gunanya, kecuali kalau Anda memang berniat menyakiti? Dapatkah Anda mengubah kenyataannya?

Suku dan ras tidak dapat diubah. Jenis kelamin sulit diubah. Umur tidak dapat diubah. Tinggi badan tidak dapat diubah; bahkan agama dan keyakinan politik juga sulit diubah. Oleh karena ini, di masyarakat Barat, hal-hal tersebut agak dihindari sebagai pokok pembicaraan atau obrolan, kecuali kalau memang secara sengaja sedang dijadikan fokus pembicaraan.

Sebaliknya, ada hal kelihatannya memang terasa sulit diubah, tapi dapat didiskusikan. Misalnya seseorang mempunyai banyak rambut yang beruban, seorang penata rambut dapat saja mengatakan: "Ibu, mungkin akhir-akhir ini ibu banyak pikiran, hingga rambut sedikit beruban!"

"Iya! Sudah tua! Mau apa lagi!"

"Zaman sekarang punya uban sudah biasa, Bu. Bukan sesuatu yang perlu dikhawatirkan. Diwarnai sedikit juga beres! Akhir-akhir ini mewarnai rambut malah jadi trend."

Kemungkinan besar dia akan mendengar nasihat Anda, mewarnai rambutnya, dan sangat mungkin akan terus menjadi pelanggan Anda.

Contoh lagi. Perempuan gemuk biasanya tidak suka kalau orang membicarakan bentuk tubuhnya, namun semua nasihat malah disimak tuntas, ketika dia mendatangi tempat perawatan tubuh.

"Sebenarnya lemak di tubuh ibu bukan lemak yang permanen."

"Lemak permanen?"

"Lemak permanen adalah lemak yang tak mungkin disingkirkan lagi. Lemak di tubuh ibu dapat disingkirkan."

"Gimana caranya?"

"Oh... gampang! Asalkan Ibu rutin seminggu tiga kali ke sini,

saya akan mengurut dengan ramuan penghilang lemak terbaru. Pelan-pelan lemaknya akan hilang.”

Coba Anda tebak, mungkinkah dia tidak sungguh-sungguh mempertimbangkan saran tersebut?

Satu contoh lagi: meramal nasib.

“Waduh, gawat!”

“Ada masalah apa, mbah? Terus terang saja, tak apa-apa!”

“Saya lihat perkawinan kalian... satu dua tahun ke depan mungkin....”

“Mungkin apa? Ada yang tidak beres?”

“Hmmm... belum tentu, mungkin juga karena ada masalah kesehatan.”

“Kesehatan? Pasti itu suami saya. Belakangan ini dia memang sering batuk. Bagaimana mbah?”

“Oh... tenang-tenang.... Sebenarnya masalah ini bisa diatasi, asalkan kamu....”

Selanjutnya, dia akan memberikan setumpuk syarat untuk “mengubah nasib” yang mesti Anda taati.

Tahukah Anda berapa banyak orang yang teperdaya oleh hal tersebut?

* * *

Semua contoh di atas merupakan hal-hal yang sudah terjadi, tapi kenapa bukannya tidak boleh dibicarakan, tapi begitu dibicarakan orang yang jadi sasaran malah memberi respon yang positif? Aturannya sangat sederhana: karena pesan yang disampaikan dalam pembicaraan masih menyisakan secercah harapan. Seringkali, dalam keputusan, orang-orang menaruh pengharapan yang paling tinggi pada secercah cahaya harapan yang disampaikan orang lain.

Orang yang paling cerdas dalam berbicara adalah orang yang paling pintar memberikan harapan kepada orang lain.

Misalnya, seseorang mengidap penyakit ganas. Dokter memberitahu bahwa hidupnya tak akan bertahan lama. Sanak saudaranya juga mengatakan hal yang sama. Tapi, Anda beda! Begitu ketemu dia, Anda langsung berkata, "Aku tak percaya kamu akan mati. Tuhan tentu punya rencana lain untuk kamu. Aku malah punya firasat, kamu akan sembuh. Berani taruhan?"

Coba Anda katakan, apakah dia akan menyukai kata-kata Anda?

Walaupun di hati kecilnya dia menyangsikan bahwa Anda telah mendapat firasat, dia tetap berharap dapat sering berjumpa dan bercakap dengan Anda, karena Anda memberinya secercah harapan.

Andaikan sampai hari H-nya, ketika menjelang ajal, Anda mengunjungi dia, kemungkinan besar dia akan berseloroh dengan Anda. Dengan suara yang lemah dan nafas yang tinggal satu-satu, dia akan berkata pada Anda, "Kamu kalah taruhan denganku!"

Anda tidak kalah! Anda memenangi hatinya, bahkan hati keluarganya.

2. Perkataan yang dapat menimbulkan kesan perbedaan jangan diucapkan.

Dalam cerita-cerita pada awal bab ini, kebanyakan penyebab "masalah" adalah karena orang yang berbicara memberikan kesan "beda" atau "membedakan" antara yang satu dan yang lainnya.

Prinsip membedakan dalam bertutur kata sangat sederhana, yakni Anda memisahkan "dia" dengan "Anda sendiri" atau "dia" dengan "dia" yang lain. "Dia gendut, kamu kurus". Atau, "kami orang kulit putih, sedangkan kalian kulit sawo matang."

Berikut adalah beberapa contoh. Anda adalah seorang guru yang mengunjungi pameran lukisan murid-murid Anda. Menurut pengamatan Anda, salah satu di antara mereka mempunyai karya yang sangat bagus. Anda memberi dia pujian di depan murid-murid yang lain, bahkan Anda menuliskan beberapa kata sanjungan pada dia, sehingga dia dengan bangga menggantungkannya di sisi lukisannya.

Atau, Anda adalah seorang kritikus seni yang mengunjungi pameran lukisan yang sama, sekaligus juga mengagumi karya orang itu, maka Anda pun mengambil pena, dan menuliskan beberapa komentar yang memuji karya pelukis itu.

Anda adalah ayah bunda, dan di depan orang ramai memuji salah satu dari anak Anda.

Teman baik Anda adalah seorang pemimpin redaksi penerbitan. Sekarang dia naik pangkat jadi pemimpin perusahaan. Wakilnya mengantikannya jadi pemimpin redaksi. Ketika Anda mendapati banyak perubahan dan kemajuan dari penerbitan tersebut, lalu Anda menelepon teman Anda yang sekarang menjadi pemimpin perusahaan, "Penerbitanmu sekarang jauh lebih bagus dari yang dulu!"

Semua contoh di atas, adalah bermakna "membedakan". Anda mungkin mengira telah menuturkan kata yang benar, merebut simpati satu dua orang, tetapi dalam waktu yang bersamaan Anda malah menyinggung perasaan banyak orang.

Oleh karena itu, perlu diingat. Walaupun memuji orang merupakan cara terbaik dalam berbicara, tetapi jangan sekali-kali memuji orang yang dalam waktu bersamaan menyinggung perasaan orang lain, yang karenanya akan secara diam-diam membenci Anda.

3. Perkataan yang dapat melukai harga diri orang lain jangan disampaikan.

Kalau Anda membaca cerita silat, pasti akan sering menemukan situasi berikut ini: "Ini semua karena ilmuku belum cukup, maka hari ini aku kalah di tanganmu." Kata orang yang kalah dengan nada tidak puas, "Sepuluh tahun kemudian, kita akan bertanding lagi di sini."

Mungkin Anda juga akan menemukan ini: ketika acara kenduri pengunduran diri pendekar Joko dari dunia persilatan, tiba-tiba muncul seorang tamu misterius. Satu-satu murid pendekar Joko berjatuhan, sampai akhirnya pendekar Joko sendiri terpaksa turun tangan.

Dalam cerita silat atau cerita yang berbau sihir dikesankan seolah-olah kemampuan silat atau sihir semua orang akan semakin hebat hari demi hari. Tahun depan pasti lebih hebat daripada tahun ini. Sepuluh tahun kemudian tentu lebih hebat dari tahun ini. Pendekar Joko yang berumur enam puluh tahun pastilah orang yang paling tinggi ilmu silatnya dalam perguruan silat yang dipimpinya. Pertanyaannya adalah, apakah mereka tidak akan tua? Apakah fisik dan tenaga mereka tidak akan melemah?

Di dunia olah raga sekarang ini, manalah olahragawan yang bukan merupakan orang muda? Berapa banyakkah orang yang sudah berumur empat puluh dan masih sanggup memperoleh medali emas?

Lalu, kenapa dalam cerita silat ada gejala di atas? Untuk menjawab ini, coba Anda renungkan ini. Jika Anda adalah seorang yang masih muda, bertanding olah raga dengan orang lain, dan kalah, mana yang lebih suka Anda ucapkan? Anda bisa menyalahkan diri sendiri, karena tidak berlatih dengan baik, sudah lama tidak bertanding, sejujur tubuh jadi kaku, atau akan berkata, "Semua ini karena bakat saya kurang."

Kemungkinan besar Anda akan mengatakan "kurang berlatih", "penguasaan teknik kalah."

Kenapa? Karena Anda mau menjaga gengsi Anda, maka mengatakan, "penguasaan teknik kalah dari orang lain". Hal ini menunjukkan pengharapan dan menutupi kekalahan yang sekarang, karena asalkan Anda lebih giat berlatih, kemungkinan masih bisa menang di kemudian hari.

Sebaliknya, jika Anda yang menang, dan nyata-nyata Anda menang dari sudut fisik dan tenaga, dapatkah Anda mengatakan pada orang yang kalah, "Ini semua karena kemampuan fisik dan tenagamu tak sebanding denganku"?

Kecuali dia memang kalah jauh dibandingkan dengan Anda, dan mengaku sendiri tak sebanding dengan Anda, hatinya pasti jengkel mendengar ucapan Anda itu.

Karena itu, Anda akan lebih baik mengatakan, "Kelihatannya tenagaku lebih baik sedikit dibandingkan denganmu. Sebenarnya, jika di awal tadi kamu tidak terlalu memforsir tenaga, belum tentu aku menang."

Nah, sekarang Anda semestinya sudah memahami, dalam cerita silat atau sihir, jika ceritanya sangat menekankan umur, kemampuan fisik, serta bakat, penulisnya tentu akan cepat kehabisan ide untuk ditulis. Ketika tiba-tiba muncul seorang maha guru, kitab sakti, benda pusaka, yang dapat dengan waktu singkat mengubah pelaku utama yang belia dan lemah menjadi pahlawan super, Anda baru akan merasa seru saat membacanya! Jadi itu memang merupakan salah satu strategi berkisah.

10

*Jika sudah mengizinkan
dia naik pentas.*

*sepatutnya juga memberi
dia keleluasaan berekspresi*

Penari Bugil

"Siapa lagi yang belum datang?" tanya Pak Bambang pada istrinya. Setelah melihat empat meja yang sudah hampir penuh oleh para tamu, tiba-tiba otaknya teringat sesuatu, "Wah, gawat!" Kemudian dia mengecilkan suaranya berkata pada istri yang berdiri di samping, "Aku lupa beritahu si Jimmy, jangan bawa perempuan itu ke sini."

"Maksud Mas, penari itu? Mungkin enggak-lah! Kan mereka juga baru kenal."

"Baru kenal?" Pak Bambang melebarkan matanya. "Perempuan yang dulu itu juga baru kenal, tapi dia bawa juga toh? Kalau kali ini nekat juga, akan kulabrak dia."

"Ah, mungkin dia juga segan bawa perempuan itu ke sini, Mas. Lagipula sampai sekarang orangnya belum muncul. Mungkin saja tidak jadi datang."

"Selamat Ulang Tahun Mas Bambang!" Tiba-tiba dari luar pintu muncul seorang pemuda berdandan rapi. Itulah si Jimmy.

Setelah melambai-lambaikan tangan ke sekeliling sejenak, dia membalikkan tubuh ke belakang pintu. Sejurus kemudian dia mengandeng seorang perempuan keluar, dan dengan suara lantang berkata, "Mari saya kenalkan seorang seniwati tari. Namanya Mimi!"

Semua tamu di ruangan tersebut serentak membelalakkan mata, lantaran melihat kilauan manik-manik di gaun ketat bertali dua yang dikenakan si Mimi.

"Walah! Gawat." Cetus Bu Bambang pelan sambil menepuk-nepuk bahu suaminya. "Mas kalem aja, biar saya yang urus. Akan saya suruh dia duduk di meja belakang saja."

"Ayo! Beri ucapan pada Mas Bambang!" Jimmy terus mengandeng tangan Mimi menuju ke Pak Bambang. Perempuan itu juga bereaksi cepat. Dia langsung menyalami Pak Bambang sambil sedikit membungkukkan tubuh, "Selamat Ulang Tahun Mas Bambang! Semoga selalu dikaruniai kesehatan yang prima!"

Perempuan itu kemudian langsung menghadap Bu Bambang, "Wajah mbak sungguh cerah." Selesai bicara si perempuan itu tanpa ba-bi-bu, langsung duduk di kursi yang sedianya adalah tempat Bu Bambang.

Si Jimmy juga berperilaku "masa bodoh". Dia malah menarik kursi dari meja sebelah, lalu duduk menyusup ke meja kakak dan kakak iparnya.

"Meja di belakang masih ada dua tempat kosong!" Ujar Bu Bambang sengaja menguatkan suaranya.

Tapi Jimmy menjawab lain, "Ayo semuanya... rapet-rapet duduknya lebih asyik!"

Bu Bambang dengan penuh makna bilang, "Ya sudah nggak apa-apa. Kalau kalian suka duduk di sini, saya duduk di belakang saja."

Bu Bambang mengira Jimmy bisa mengerti maksud omongannya, tapi ternyata tidak. Selain itu, malah terdengar suara manja si Mimi, "Wah, terima kasih banyak, mbak, mengizini saya dan Mas Jimmy duduk di sini."

Sejurus kemudian, Nyonya Endang yang duduk di sebelah Mimi sudah mulai bertanya-tanya, "Mbak Mimi menekuni tari apa?"

"Hmmm... ini...."

"Tari modern!" Jawab Pak Bambang tiba-tiba sambil duduk di kursinya. Matanya menatap tajam ke arah Mimi. "Mimi ini punya bakat yang hebat. Jimmy sering menyebut-nyebut itu."

"Oh ya?! Sampai Mas Jimmy menyebut-nyebut saya...?"

Belum selesai bicara, Pak Nazar sudah bertanya memotong :

"Mbak Mimi belajar tari modern di mana? Biasanya melakukan pertunjukan di mana?"

"Bapak tanya saya?" Si Mimi bertanya balik manja sambil meletakkan telapak tangannya di atas dada. "Saya otodidak, Bapak."

"Betul! Karena berbakat tari, Mbak Mimi ini sebentar saja sudah menguasai berbagai macam tari" Ujar Pak Bambang sambil sekilas melototkan mata ke arah Jimmy. "Bukankah kalian berkenalan di konser tari?"

"Iya...! Iya..." jawab Jimmy sedikit terbata.

Ketika hidangan sudah diusung ke meja, Pak Udin berseru mengangkat gelas, "Mari kita bersulang bagi tuan rumah! Semoga badan sehat dan rezeki lancar!"

Para hadirin di semua meja juga ikut mengangkat gelas memberi selamat kepada Pak Bambang.

* * *

Jamuan makan di mulai. Walaupun Bu Bambang duduk agak berjauhan dari meja suaminya, dia sigap memasang telinga. Sambil menyimak, dadanya juga berdebar, khawatir suaminya tak kuasa menahan diri dan mengumbar amarah.

Namun, semakin Bu Bambang mendengar dadanya berdebar semakin kencang, sayup-sayup hanya terdengar suara manja si Mimi yang berkata bahwa dia memulai karier menari dari kafé dan bar, kemudian terdengar suaminya bertepuk tangan keras, "Hebat! Pengalaman pasti banyak!"

Si Mimi juga berkata pernah menari dengan ular. Pak Bambang juga merespon, "Penari cantik kalau di padukan dengan ular memang tambah manis. Pantesan kamu banyak penggemar."

* * *

Akhirnya pesta jamuan makan selesai. Para tamu satu persatu minta diri.

"Mas memang tua-tua keladi!" Bu Bambang melotot ke arah suaminya dengan muka masam. "Bukankah Mas bilang mau melabrak si Jimmy? Menurut saya sih bukannya melabrak si Jimmy, tapi malah pengen nubruk si penari ular itu."

Pak Bambang tidak marah mendengar sindiran istrinya, tapi wajahnya berubah kaku dan suaranya berat, "Jangan sebut-sebut perempuan itu lagi ahl Kesal jika mendengarnya. Hari ini Mas merayakan ulang tahun. Teman-teman baik pada datang. Mas harus gimana? Apa mau minta Jimmy mengusir perempuan itu? Kalau mas lakukan itu, bukannya juga membuat malu diri sendiri dan membuat situasi jadi serba salah?"

Sisakan Jalan Keluar

Dalam bab terdahulu, saya mengatakan bahwa dalam berbicara sebaiknya jangan melibatkan soal suku, ras, agama, dan hal-hal yang sudah sulit untuk diubah. Dalam bab ini yang ingin saya bahas adalah bagaimana menghadapi hal atau kenyataan yang sudah terjadi. Jangan membuat diri sendiri,

orang lain merasa malu dan serba salah adalah tema yang mau di bahas dalam bab ini.

Konfusius pernah berkata, "Hal yang sudah terjadi janganlah diungkit lagi; hal atau masalah yang telah menjadi masa lalu janganlah dijadikan beban pikiran."

Sepatah kalimat di atas nampaknya sederhana, namun mengandung kecerdasan dan kebijaksanaan yang tinggi. Orang yang tidak cerdas dan tidak bijaksana manalah mungkin dapat melakukannya? Seorang yang tidak memiliki kecerdasan dan kebijaksanaan yang tinggi bagaimana mungkin dapat sabar dan tabah menghadapi segala macam cobaan dalam hidupnya?

Seorang teman mengajak Anda bermain tenis. Setelah Anda menunggu berjam-jam di lapangan, teman Anda belum juga muncul. Di samping sewa lapangan tenis yang dihitung perjam, waktu Anda yang berharga juga terbang percuma. Anda kesal. Anda menelepon hp-nya, dan mendapati dia sedang dalam perjalanan.

Anda bisa memarahi dia, "Dasar tukang molor!". Atau, karena tahu dia sudah *on the way*, Anda bisa bersabar dan menukar kata-kata, "Baik! Baik! Tidak apa-apa. Saya tunggu. Kamu hati-hati saja di jalan, sementara saya bisa berlatih sendiri." Cara mana yang hendak Anda pilih?

Kalau menempuh cara pertama – Anda mengumbar amarah – sementara dia mungkin baru mendapati halangan hingga telat, dan sekarang mungkin juga sedang ngebut agar tidak terlalu

lama telatnya, apakah kemarahan Anda berguna? Apakah karena amarah Anda dia bisa secepat kilat langsung tiba di hadapan Anda?

Sebaliknya, jika Anda memilih cara terakhir, dia tentu akan sangat berterima kasih dan menyukai Anda.

* * *

Anda mengadakan pesta. Seorang teman menghadiahkan sebotol parfum. Anda telah memiliki beberapa botol parfum dengan merek dan jenis yang sama; tak satu pun pernah Anda pakai.

Teman itu juga memberi suami Anda sebotol wine, tapi suami Anda dilarang dokter untuk minum alkohol.

Apakah Anda langsung berterus terang berkata, "Waduh! Parfum merek ini saya sudah banyak, nggak usah deh! Lagipula suami saya tidak boleh mengkonsumsi alkohol, kamu kasih orang lain saja" atau Anda dengan suka cita menerimanya?

Apakah Anda memang orang yang payah dalam pergaulan? Saya rasa tentu Anda akan memilih cara terakhir.

* * *

Anda adalah seorang tokoh masyarakat. Kepala redaksi surat kabar meminta Anda untuk menulis artikel yang akan dimuat di koran yang dipimpinnya. Anda boleh saja menjawab, "Maaf! Saya tidak sempat! Tidak ada waktu!"

Anda juga bisa berkata, "Terima kasih atas permintaan Anda. Saya akan mengingatnya. Begitu ada inspirasi, saya akan menulisnya. Tentu naskah saya haruslah yang bagus, baru saya berani menyerahkan kepada Anda."

Anda malah dapat mengatakan, "Oh terima kasih. Permintaan Anda yang tiba-tiba membuat saya kelimpungan. Saya akan berusaha menulisnya dalam dua tiga hari ini. Jika berhasil saya akan segera menyerahkannya kepada Anda. Tapi jika saya tidak mengirimnya, mohon jangan ditunggu. Biarlah lain waktu saya mengirimnya!"

Kalau Anda menggunakan cara pertama, dan menolak mentah-mentah permintaan orang, apa manfaat yang diperoleh? Ingat *never say never*. Sedapat mungkin, semasih ada cara yang lebih luwes, jangan memberi jawaban atau berkata "tidak bisa" atau "tidak boleh" atau "tidak mungkin".

Jangan sampai patah arang. Sisakan sebuah jalan keluar bagi orang lain. Bahkan dalam ilmu perang pun dianjurkan untuk menyisahkan sebuah jalan keluar bagi musuh, agar musuh dapat kabur, dan tidak habis-habisan mengadu nyawa karena tidak ada jalan keluar.

Bukankah lebih baik Anda menyisikan sedikit ruang bagi dia, atau memberikan jalan mundur pada dia, baru kemudian Anda sendiri dengan aman "keluar" atau "kabur" dari situasi yang tengah dihadapi?

Dipikir lebih lanjut, bukankah dengan demikian juga berarti

menyisakan bagi Anda sendiri sebuah ruang, sehingga Anda lebih leluasa “bergerak”? Mungkin saja selang beberapa saat Anda langsung mendapat inspirasi, atau menyadari bahwa peluang memuat tulisan sangat penting, sehingga tidak boleh dilewatkan, dengan demikian Anda bertekad akan memenuhi tawaran tersebut. Bukankah hal ini bisa juga dikatakan: sekali mendayung dua tiga pulau terlewati?

* * *

Sebuah contoh lagi. Anda tengah menunggu taksi di pinggir jalan. Ketika dari kejauhan melihat sebuah taksi yang berpenampilan agak baru, Anda langsung melambaikan tangan. Tak tahunya sebuah taksi tua menerobos dari keramaian lalu lintas, dan berhenti di depan Anda. Anda merasa tidak enak menolaknya. Di samping itu taksi yang agak baru tersebut telah berlalu dari hadapan Anda. Dengan perasaan, “maju tak enak, mundur enggan” Anda naik juga ke taksi tua tersebut.

Sepanjang perjalanan, apakah Anda terus merasa dongkol dalam hati, ataukah berpendapat: “yang sudah terjadi tak perlu disesali lagi” dan dengan hati lapang melayangkan senyuman pada supir taksi, “Taksinya masih lumayan! Pasti ini taksi sendiri!”

“Oh, dari mana Anda tahu?” Sedianya dia sudah mengira Anda akan merasa kesal.

“Kalau bukan taksi sendiri tentu tidak akan terawat begitu baik. Walaupun tidak baru lagi, tapi kondisinya masih bagus.”

Jika mendengar perkataan Anda tersebut, bukankah dia juga akan dengan senang hati bercerita banyak dengan Anda?

Dengan demikian, sepanjang jalan, Anda juga tidak akan merasa marah. Dia juga turut senang. Bukanlah ini jauh lebih baik dibandingkan jika Anda mendongkol dalam hati?

* * *

Sebuah contoh lagi tentang hal yang mungkin lebih sering Anda temui. Beberapa hari menjelang berpergian jauh, Anda berpamitan pada sanak saudara, dan teman-teman.

"Kapan akan berangkat?"

"Naik apa?"

"Jam berapa berangkat?"

"Kapan kembali?"

Orang yang Anda pamiti akan mengajukan sejumlah pertanyaan.

Setelah Anda menjawab pertanyaannya, kemungkinan besar dia akan berkata, "Saya mau mengantar!"

Jika Anda bermaksud pergi lama, atau bahkan Anda berencana akan menetap terus di sana, dapatkan Anda berterus terang bicara apa adanya? Setelah Anda bicara, tekadnya untuk mengantar Anda akan semakin besar.

Kebetulan, Anda tidak ingin satu rombongan besar mengantar. Terlebih lagi Anda tidak suka pada situasi “haru biru” saat mengantar. Kata-kata apa yang harus Anda ucapkan pada mereka?

Anda bisa mengatakan, “Saya belum tentu berangkat! Di sini masih banyak kerjaan. Mungkin saja mundur. Lagipula dua tiga hari lagi saya masih akan ke sini mengunjungimu.”

Dengan demikian, ketika Anda akan pulang, di depan pintu rumahnya dia akan sungguh-sungguh berkata, “Kamu mesti datang lho! Biar kita bisa ngobrol banyak lagi!”

Kecuali hubungan Anda memang sangat akrab. (Tapi jika memang sangat akrab, Anda pasti membolehkan dia mengantar.) Setelah Anda meninggalkan rumah dia, kemungkinan besar hati Anda akan terasa *plong*, begitu juga hati dia akan terasa lapang.

Kelihatannya tindakan Anda terkesan palsu, tapi “kepalsuan” Anda sesungguhnya juga untuk kebaikan Anda dan dia, karena dengan demikian, selain Anda bisa menghindari situasi pengantaran yang tidak Anda senangi, dia juga tidak akan merasa kecewa karena Anda sudah pamitan dan berbasa-basi dengannya.

* * *

Yang sudah terlanjur terjadi, janganlah disesali lagi. Yang sudah berlalu janganlah dijadikan beban pikiran lagi!

Jika anak teman bermain dan berlari-lari di rumah Anda, sengaja atau tanpa sengaja membuat perkakas Anda rusak, diperbaiki juga tidak bisa lagi, sebaiknya jangan diungkit-ungkit masalah itu. Cukup berkata, "Tidak apa-apa. Yang penting anak tidak terluka. Alat-alat bisa dibeli lagi."

Ada teman yang masuk ke kebun Anda dan membuat tanaman bunga yang telah tertata rapi berantakan bahkan ada yang patah kuntum bunganya. Yang sudah patah biarlah patah, toh tak mungkin disambung kembali. Bukankah lebih elegan Anda memungut dan memberikan padanya, "Oh, pas betul, bunga yang cantik ini, sedianya ingin saya berikan padamu."

Bunda yang sedang menumis sayur, tanpa sengaja menggarami sayur itu kelewat banyak. Dia sendiri juga mengeluh masakannya asin. Apakah Anda akan ikut-ikutan berkata, "Iya betul! Masakannya terlalu asin! Gimana sih Ma?" Atau, sambil mengulum senyum Anda berkata, "Hanya asin sedikit kok Ma. Rasanya masih enak."

Pacar Anda ternyata direbut oleh sahabat baik Anda. Ketika bertemu di jalan, sebenarnya mereka sudah merasa tidak enak dan takut Anda melabrak mereka. Tapi, Anda malah dengan lapang dada menyapa, "Apa kabar? Lama tak ketemu kalian, ke mana saja?"

* * *

Coba renungkan semua contoh di atas. Sulitkah untuk dilakukan?

Sulit! Anda mesti memiliki hati yang sabar, pikiran yang jernih, jiwa yang besar, baru dapat melakukannya.

Tapi coba renungkan sekali lagi. Apakah betul sangat sulit dilakukan? Sebenarnya tidaklah sulit. Anda hanya perlu bermodalkan rasa empati, melihat dari sudut pandang orang lain, dan cuma menyuarakan beberapa patah kata dan sudah dapat menyejukkan hati, menentramkan jiwa, dan menghindari perselisihan. Di samping itu Anda juga menunjukkan karakter Anda, sehingga secara diam-diam pihak lawan akan berterima kasih dan mengagumi kedewasaan Anda.

Orang yang bijak dan cerdas seperti Anda dapatkah tidak mengadopsi teknik bicara tersebut di atas?

*Melangkahlah mundur
untuk sementara jika
musuhmu kuat.*

*Seranglah pada saat
kekuatan musuh tidak siap
siaga.*

*Sisakan jalan mundur
untuk musuh,
maka kamu akan bisa
meninggalkan arena perang
dengan gagah dan tenang.*

Sun Tzu

Siapakah Perempuan Itu?

"Kalian sedang gosip apa?" tanya Nyonya Yeni pada tiga orang tetangganya yang sedang asyik berbicara. Kemudian sambil berseloroh dia berkata lagi, "Awat lho! Nanti belanjanya ketinggalan."

"Ah... nggak apa-apa! Nggak apa-apa!" Mereka yang sedang ngrumpi sepertinya kaget, lalu buru-buru membubarkan diri.

Nyonya Yeni menghampiri tetangga sebelah rumahnya, Nyonya Eva, yang memang terkenal sebagai si tukang gosip, dan bertanya, "Tadi kalian lagi bicara apa? Kok kelihatannya serius banget?"

"Oh... nggak apa-apa, hanya obrolan biasa!" Jawab Nyonya Eva acuh tak acuh dengan kepala ditundukkan.

"Pasti ada apa-apanya." Nyonya Yeni dapat melihat gelagat Eva yang menyimpan sesuatu darinya.

"Benar, *swear* tidak ada apa-apa!" Sambil jalan Nyonya Eva mencoba menyakinkan, lalu sepanjang jalan menuju rumahnya

dia mengalihkan topik pembicaraan. Namun, ketika hampir sampai di depan pagar rumahnya, Nyonya Eva tiba-tiba menghentikan langkahnya, dengan suara yang terbata dia berbicara, "Bu Yeni... kita bertetangga juga sudah belasan tahun, sepanjang jalan tadi saya terus berpikir... memang sebaiknya saya beritahu. Saya rasa... hmm..." Nyonya Eva berhenti dan menarik nafas sejenak. "Sebaiknya Ibu lebih memperhatikan suami Ibu."

"Lho...memangnya ada apa?" tanya Bu Yeni. Air mukanya langsung berubah.

Kembali Nyonya Eva dengan suara yang terbata-bata berkata, "Sepertinya... sepertinya ada orang melihat suami Ibu bersama seorang cewek muda."

"Siapa? Dengan siapa?"

"Hmm.... tak ada yang kenal."

"Siapa yang bilang? Siapa yang melihat?" Tanya Nyonya Yeni dengan suara agak tinggi. Mukanya yang tadi agak pucat sekarang sudah memerah. "Siapa yang omong sembarangan? Apakah benar dia melihat dengan mata kepala sendiri?"

"Eh... Bu Yeni... bukan saya lho!" Sanggah Bu Eva cepat.

"Kalau bukan Ibu... siapa? Ayo omong!" Suara Nyonya Yeni melengking. Urat lehernya keluar, nafasnya memburu.

"Bu Lola... pemilik kedai cuci yang bilang."

Bersama Nyonya Eva, Nyonya Yeni menyambangi kedai cuci Bu Lola. Bu Lola sepertinya punya firasat. Melihat kedatangan Nyonya Yeni, dia cepat-cepat *ngumpet* ke belakang kedai.

"Bu Lola! Bu Lola! Saya ada perlu!" Pekik Nyonya Yeni.

"Saya lagi sibuk!" Bu Lola sengaja menghidupi beberapa mesin cuci, sehingga suara mesin terdengar menggelegar di dalam kedai.

"Saya tunggu!" Nyonya Yeni langsung duduk di kursi di serambi depan kedai.

Melihat tak bakal lagi menghindar, Bu Lola pura-pura tergopoh berjalan ke arah Nyonya Yeni sambil mengelap-ngelap tangan dengan sepotong handuk kecil. Dengan seulas senyum dia bertanya, "Mau ambil baju ya? Bajunya belum siap!"

"Apanya yang belum siap?" Sergah Nyonya Yeni. "Saya tidak merasa bawa cucian ke sini!"

"Oh... suami Ibu yang bawa tadi pagi." Bu Lola yang cepat membaca situasi, melembutkan suaranya.

"Dia datang sendiri, atau berduaan dengan orang lain?" Mata Nyonya Yeni menatap tajam ke Bu Lola.

"Sendirian! Dari dulu juga suami Ibu datang sendiri mengantar cucian."

"Kalau gitu kenapa kamu sembarangan bicara, huh?" Nada

gusar menyembur dari mulut Nyonya Yeni, "Kamu kan orangnya yang omong?"

"Oh... Ibu jangan salah paham. Saya tidak ngomong apa-apa!" Bu Lola terus menggoyangkan telapak tangannya ke kiri dan ke kanan. "Saya hanya mendapati selebar foto ketika periksa kantong baju suami Ibu."

"Foto apa?" Kejar Bu Yeni.

"Hmm... selebar..."

"Selebar apa?"

"Walah... Bu Yeni... jangan begitu!" Suara Bu Lola terasa gugup. "Dia hanya foto bersama dengan seorang gadis muda! Itu saja! Nggak ada apa-apa kok!"

"Fotonya di mana?" Nyonya Yeni menjulurkan tangannya.

"Sudah saya kembalikan kepada suami Ibu."

"Apakah dia bilang itu ceweknya?" Wajah Nyonya Yeni semakin memerah. Matanya dilototkan ke arah Bu Lola. "Dia bilang siapa yang memotretnya?"

Bu Lola hanya menggeleng.

"Nih, saya kasih tahu. Foto itu saya yang motret. Cewek itu adik angkat saya yang berkunjung ke sini. Lain kali kamu jangan sembarangan bicara, bisa nggak?" Nyonya Yeni menghela nafas

panjang. "Zaman sekarang sudah edan. Baru berfoto dengan famili saja sudah digosipin. Untung saya yang ambil fotonya."

Kemudian kembali meninggikan suara sambil menunjuk ke arah Bu Lola, "Sebaiknya kamu bantu saya menjernihkan masalah ini! Kalau tidak, saya tuntutan kamu mencemarkan nama baik keluarga saya. Kalau suami saya tahu, pasti dia juga tidak akan tinggal diam."

"Wah... Bu Yeni, tolong jangan di-gedein persoalannya!" pinta Bu Lola. "Maaf ya Bu Yeni! Maaf! Cucian kali ini tak usah bayar!"

Malam harinya, baru saja sang suami pulang dan menapak di ruang tamu, Nyonya Yeni sudah menyambut dengan bertolak pinggang dan mata merah melotot, "Mana fotonya? Foto kamu dengan perempuan jalang itu mana?!" Hardik Nyonya Yeni menahan marah.

Malam itu, suami istri bertengkar hebat. Sang suami ngotot tak mau ngaku, dan berkilah berfoto dengan rekan kerja. Lalu sang suami pura-pura cari sana, bongkar sini, dan mengatakan fotonya sudah hilang.

Nyonya Yeni tetap tidak puas dengan alasan sang suami. Sepanjang malam dia membelakangi suaminya sebagai tanda tak puas.

Keesokkan paginya, subuh baru menjelang, sang suami sudah bangun dan mengendap-ngendap ke dapur. Setelah sarapan ala kadarnya, dia diam-diam melangkah keluar rumah.

"Sebentar!" tiba-tiba Nyonya Yeni memekik dari dalam kamar, "Kalau orang di kedai cuci tanya, kamu bilang itu adik angkat saya dari Amerika, dan gambar itu saya yang foto!"

"Ya... ya...."

"Dan cucianya tak usah bayar!" Suara Nyonya Yeni kembali menggelegar. "Pemiliknya sudah bilang, untuk kali ini gratis!"

Maju Untuk Mundur

Banyak hal yang bisa kita bicarakan dari sepenggal adegan di atas. Dalam rangka membicarakan teknik berbicara, saya ingin mengemukakan teknik "maju untuk mundur".

Dalam cerita di atas, Nyonya Yeni melakukan teknik "maju untuk mundur". Ketika mendengar desas-desus yang tidak enak, dia langsung mengejar sumber gosip. Kemudian, ketika menemukan sumbernya, dan mendapati "barang bukti" telah diambil kembali oleh sang suami, dia langsung sesumbar: "Foto itu saya potret sendiri!"

Siapakah yang dapat membuktikan bahwa foto itu bukan dia yang potret? Kalau memang dia yang potret, masihkah ada masalah?

Dengan demikian gosip mereda. Yang menebar gosip juga minta maaf, mengaku salah, sampai cucian pun gratis.

Dari sudut pandang lain, jika Nyonya Yeni terlebih dulu ribut

dengan suaminya, lalu mengejar masalah itu sampai ke kantor, hasil akhir apa yang bakal diperoleh?

Kemungkinan besar yang diperoleh hanya rasa malu dan kehidupan rumah tangganya menjadi bahan cemooh tetangga maupun orang-orang di kantor suaminya.

Bahkan sangat mungkin, dari hari ke hari gosip ini akan menyebar semakin luas, dan semakin heboh.

Kecuali sang istri sudah tidak mau lagi mempertahankan perkawinan ini, lebih baik secara diam-diam selesaikan di rumah dan jangan sampai bobrok keluarga jadi bahan pembicaraan orang di luar.

Andaikan sang istri mau cerai, untuk apa harus hingar bingar, sampai semua orang puas tertawanya baru bercerai?

Setiap manusia perlu menjaga muka dan harga dirinya. Sampai jatuh bahkan mati pun kehormatan diri mesti dijaga.

Karena itu, tak heran bahwa seorang petinju yang kalah bertanding – asalkan tidak mati di tempat – kemudian jatuh sakit, dia akan menyebarkan kabar kepada publik bahwa “penyakit lama kambuh” dan tidak boleh mengatakan bahwa ini semua karena terkena pukulan di atas ring.

Karena itu, orang yang bijaksana dan cerdas tahu bagaimana mendayagunakan cara “maju untuk mundur”.

Dalam cerita di atas, Nyonya Yeni cerdas sekali memotong

penyebaran gosip menyebar luas. Langkahnya efektif, kecuali orang lain punya bukti otentik, yang tak dapat disanggah.

Kita bahkan dapat mengatakan, walaupun diri sendiri "terjepit" dan dalam situasi yang sangat sulit untuk berkelit, maju untuk mundur merupakan suatu cara yang sangat bermanfaat untuk meloloskan diri. Mari saya tunjukkan beberapa contoh nyata dalam kehidupan.

1. Perlukah Anda Meminta Maaf?

Kereta yang biasanya tepat waktu, karena timbul masalah di rel, jadwalnya jadi telat. Ribuan anak sekolah dan pekerja ikut-ikutan terlambat. Hampir semuanya menyalahkan kejadian tersebut.

Media massa meliput "musibah" ini dengan luas. Semua aspek disorot. Semua hal yang menyangkut perkeretaapian diulas. Kemudian seorang wartawan dalam wawancara dengan pemimpin kereta api bertanya, "Perlukah Anda meminta maaf kepada masyarakat yang dirugikan oleh kejadian ini?"

"Tentu saja perlu!" dengan lantang pemimpin perusahaan menjawab. "Andaikan pun masyarakat dapat memahami bahwa kami ini semua manusia dan kesalahan dapat saja terjadi, kami tetap akan meminta maaf. Itu suatu bentuk tanggung jawab dari kami."

Dengan demikian, yang tadinya mendapat cemooh, dengan cara itu kemungkinan besar mereka mendapat sanjungan;

yang tadinya mendapat antipati, sekarang kemungkinan besar mendapat simpati. Bukan saja, gengsinya kembali, tapi juga memberi kesan bertanggung jawab kepada masyarakat.

2. Saya Juga Ada Masalah

"Kabarnya, akhir-akhir ini si Udin sibuk meminjam duit ke mana-mana. Tadi dia telepon, bilang mau ke sini. Jangan-jangan mau pinjam duit juga." Kata Ucok pada istrinya.

Baru saja selesai bicara, bel rumah sudah ditekan orang.

"Wah, lama tak ketemu kawan. Ayo masuk! Masuk!" Ucok dengan wajah berseri menyambut Udin. "Ayo duduk! Kabarnya belakangan ini kamu ada sedikit masalah, ya?!"

Sambil menepuk-nepuk bahu Udin, Ucok berkata, "Namanya juga manusia! Mana pernah bisa lepas dari yang namanya masalah, bukan? Belakangan ini aku juga ada sedikit masalah. Untung keluarga istri bantu. Sekarang baru bisa bernafas lega."

Coba Anda katakan, apakah Udin masih bernyali meminjam duit dari Ucok? Si Ucok tidak coba meminjam duit pada Udin saja, si Udin mestinya sudah merasa bersyukur. Jadi, kalau kali ini si Ucok tak bisa membantu, ya mestinya tak masalah.

3. Pada Dasarnya Memang Tidak Baik

Seorang pengarang yang sedang menanjak sedang diwawancara wartawan.

"Baru-baru ini banyak orang mengkritik, karya Anda bukan karya yang bermutu. Bahkan ada yang bilang karya Anda tidak ada yang bagus. Apa komentar Anda?"

"Saya percaya bahwa kritik mereka tentu punya alasannya sendiri. Lagipula, selama ini saya tidak pernah menganggap karya sendiri itu bagus. Karena merasa diri kurang itulah, saya akan terus giat membuat karya yang lebih baik." Jawab si pengarang buku dengan sungguh-sungguh. "Sejujurnya, saya tidak tahu nilai sastra dari karya saya sendiri. Saya hanya tahu bahwa saya sepenuh hati menulis gagasan dan pendapat saya."

Dengan berkata demikian, bukankah lebih baik dibandingkan apabila Anda menyangkal atau bahkan melontarkan kritik balik kepada para pengkritik?

Dilihat sekilas, semua perkataan di atas adalah "mengalah" dan "mengkritik diri sendiri", tapi jika disimak lebih dalam, itulah teknik bicara "maju untuk mundur". Dengan "merendahkan" atau "menyakiti" diri sendiri terlebih dulu, kemudian setahap demi setahap merebut simpati dari pihak lawan.

Semakin abstrak suatu hal, seperti sastra, lukisan, musik, dan sebagainya, teknik ini akan semakin ampuh untuk menghadapi kritik.

Mengenai kecantikan pun teknik bicara ini tetap relevan dimanfaatkan. Coba Anda bayangkan. Anda adalah seorang perempuan yang cantik, tapi ada orang yang sirik dengan keunikan dan kecantikan Anda lalu bertanya, "Apakah kamu kira dirimu sangat cantik? Ada orang bilang bahwa kamu itu kembang kampus; apa itu tidak salah?"

Jika Anda menjawab, "Ya betul! Saya memang cantik. Saya adalah kembang kampus" kemungkinan besar akan menyinggung banyak perasaan orang lain. Atau, akan ada kesan Anda tidak cukup cerdas untuk merendah, kalau bukannya sombong.

Sebaliknya Anda bisa mengatakan, "Saya tidak merasa diri cantik, dan hanya berharap bisa menjadi diri sendiri. Kalau masalah cantik atau tidak, kembang kampus atau tidak, itu kan sebutan dari orang lain. Saya tidak pernah menanggapi."

Cara itu bukan hanya menunjukkan sifat rendah hati Anda, bahkan juga menunjukkan kedewasaan Anda. Sementara kalau ada yang sirik, dia juga tak punya amunisi lagi untuk menyerang.

* * *

Lingkungan tempat tinggal Anda akan melakukan musyawarah antar warga, untuk memilih pengurus rukun warga (RW). Anda adalah orang terpandang di lingkungan Anda, dan segan untuk tidak mengikuti musyawarah, karena khawatir ada yang bilang Anda tidak peduli. Tetapi, Anda juga ragu-ragu untuk menghadiri acara musyawarah tersebut, karena Anda tahu,

begitu datang, kemungkinan besar Anda akan terpilih sebagai ketua RW, padahal Anda tidak suka. Nah, Anda pergi atau tidak?

Sebaiknya Anda memutuskan pergi! Tampilkan diri Anda dengan memukau, dengan sejumlah pandangan positif tentang RW dan kelurahan Anda. Kalau kemudian ternyata Anda mendapat banyak dukungan menjadi pengurus, malah jika berdasarkan jumlah suara dukungan Anda dipastikan akan menduduki ketua RW, pada saat itu tampillah dengan berkata, "Walaupun saya sering berpergian jauh, dan tidak mungkin menjabat sebagai ketua RW, tapi saya akan sepenuh hati menyumbangkan tenaga dan pikiran. Dengan suka rela, saya akan mengemban tugas sebagai penasihat jajaran pemimpin RW yang terpilih, bagaimana?"

Semua orang yang hadir memberikan tepukan. Mereka akan menerima bahwa pada dasarnya Anda memang sangat sibuk, tetapi masih bersedia menjadi penasihat, maka semua orang jadi bersimpati pada Anda. Kemudian dipilahlah orang lain menjadi ketua RW.

Itu akan lebih baik daripada Anda tidak hadir hanya untuk menghindari penunjukan sebagai Ketua RW. Itulah hasil elegan dari penggunaan teknik "maju untuk mundur"!

Tentu saja, pendekatannya lain sekali bila Anda sebenarnya gila kedudukan dan untuk Ketua RW pun Anda merasa harus berebut.

* * *

Manfaat terbesar dari teknik “maju untuk mundur” ini adalah Anda dapat turut serta mengambil peran, dapat turut mengendalikan. Andaikata tidak mendapat peran dan kendali yang besar pun, Anda masih mendapat bagian. Ini jauh lebih baik daripada tidak sama sekali.

Dalam hal berbicara, yang paling penting adalah pengendalian.

Coba Anda renungkan, kenapa banyak orang berebut untuk dapat menjadi ketua berbagai organisasi dalam masyarakat, baik organisasi pemerintah maupun organisasi non pemerintah, semisal serikat buruh, partai politik, dan lain sebagainya? Karena begitu jadi ketua, mereka akan mendapat kekuasaan yang dapat dimanfaatkan untuk mengendalikan keseluruhan organisasi untuk kepentingannya.

Bertitik tolak dari pemikiran tersebut, jika Anda ikut ambil bagian dalam suatu organisasi, dan Anda tidak bermaksud mencalonkan diri jadi pengurus, atau bahkan tidak berniat mengikuti perlombaan pemilihan ketua, Anda juga harus hadir dalam setiap rapat atau musyawarah yang diselenggarakan organisasi tempat Anda beraktivitas. Untuk apa? Untuk menunjukkan peran Anda! Demi melindungi kepentingan Anda. Karena ketidakhadiran Anda sedikit banyak akan mengurangi peran Anda.

Dalam masyarakat yang penuh persaingan, jika muncul masalah, selalu orang yang tidak di tempat yang paling mudah disalahkan. Ini adalah sifat manusia: melimpahkan kesalahan pada orang yang tidak di tempat.

Coba Anda renungkan! Ketika orang-orang sedang menghadapi masalah dan mencari kambing hitam untuk disalahkan, siapa sasaran yang paling mudah? Apakah orang yang sedang menjabat sebagai ketua dan punya kekuasaan yang besar? Tidak akan!

Apakah orang yang sedang naik daun, yang kariernya sedang menanjak dan mendapat banyak dukungan? Tidak akan!

Apakah orang seperti Nyonya Yeni pada cerita di depan, yang bersikap: sedikit saja kamu mengganggu aku, aku akan berantam habis-habisan denganmu? Tidak akan!

Jadi, siapa gerangan yang bernasib apes yang akan disalahkan? Tentu orang yang tidak muncul dalam arena, orang yang menyembunyikan dirinya, orang yang tidak bernyali.

Oleh sebab itu, ingat! Maju untuk mundur adalah suatu tindakan mempertahankan diri sekaligus juga cara untuk menyerang. Itu juga suatu bentuk pesan yang disampaikan pada "pihak lawan" bahwa Anda akan berjuang atau melawan sampai tetes darah terakhir. Walaupun Anda tidak bersuara, Anda juga mesti menggunakan "tatapan mata" untuk memberitahu orang lain, "Saya bukan orang lemah, yang mudah dipermainkan!"

*Ketika bencana sudah
menjadi sejarah,
kepedihan perlahan akan
sirna
dan berubah jadi anugerah.
Ketika fitnah menjadi
masa lalu,
kegusaran juga akan
menjadi cerita lama.*

Sepuluh Orang Pintar

1. Ibu yang Mengasihi Anaknya

Seorang bayi yang ditunggu-tunggu sekeluarga, akhirnya lahir ke dunia ini. Ketika bagian atas tubuhnya keluar, dokter yang membantu persalinan hanya dapat menarik nafas panjang. Ketika bagian bawah tubuhnya keluar, semua orang di kamar bersalin terperangah.

"Cepat! Cepat! Cepat! Bawa ke tabung inkubator." Reaksi sang dokter sungguh cepat, karena takut yang melahirkan terpukul saat melihat kondisi bayinya. Setelah mengunting tali pusar, dokter membungkus lalu menyerahkan bayi itu kepada suster.

Setiap hari, semua bayi dibawa oleh suster kepada ibu mereka untuk disusui. Di setiap pelukan "ibu baru" ada bayi. Hanya ibu dari "bayi itu" yang masih belum dapat menemui anaknya.

"Bayi itu lahir prematur dan terserang sakit kuning, sekarang masih belum boleh dilihat!" Semua orang berbohong pada dia. Di samping itu mereka juga berdiskusi, kapan sebaiknya membawa dia melihat bayi yang berbentuk aneh tersebut.

Sebulan berlalu. Kebohongan tak bisa lagi diteruskan. Ketika membawa "ibu itu" untuk melihat bayinya, dokter, suster, dan keluarga, merasa sangat tegang. Mereka membuat persiapan untuk mengantisipasi keadaan yang terburuk. Mereka berpikir bahwa dia akan menjerit, dan menangis histris. Mereka menduga dia akan pingsan..., bahkan mereka menyiapkan sebuah ranjang kosong untuk dia.

Pada akhirnya dia dapat menemui anaknya yang tidak bertangan, dan tidak berkaki.

"Manis sekali!" ujarnya sambil tertawa kecil.

Bayi yang lahir dengan berat badan di bawah standar dan harus dirawat di tabung inkubator itu sekarang adalah seorang penulis terkenal dari Jepang. Dia menulis buku *No Body Perfect*.

2. Ketika Amarah Sudah Berlalu

Ketika jam sekolah hampir usai, Lina sudah menunggu di depan pagar sekolah untuk menjemput anaknya.

"Hari ini ada ujian matematika?" tanya Lina ketika bertemu anaknya.

"Ada!"

"Dapat nilai berapa?"

Setelah ragu beberapa saat, akhirnya si anak berkata, "Lima puluh."

Lina terhentak. darahnya cepat mengalir ke kepala. Wajahnya memerah. Amarahnya mau meledak. Pada dasarnya ingin memarahi anaknya itu. Hanya karena takut sepanjang jalan anak itu bakal menagis, dan membuat malu dirinya, dia bersabar menahan amarah. Sepanjang jalan dia terus berpikir, "Bagaimana seharusnya saya bicara pada anak ini?"

Karena takut, sepanjang jalan menuju rumah si anak hanya menundukkan kepala, dan tidak berani bersuara.

Sesampai di rumah amarah Lina sudah reda. Lina menyuruh anaknya mencuci tangan, minum segelas jus, kemudian berkata, "Mana kertas ujiannya. Tunjukkan pada Mama."

Setelah memeriksa, dengan perlahan Lina berujar, "Sepuluh soal, tiga salah mengerjakan, yang lain karena silap menulis angka. Lain kali lebih berhati-hati. Kerjakan yang mudah dulu. Sisa waktu baru pikirkan cara mengerjakan yang sulit. Ini dua yang salah. Mari mama ajari. Lain kali jangan salah lagi."

3. Seorang Ayah yang Ditinggal Mati Anaknya

Tanggal 16 Januari 1997, anak bintang televisi terkenal, Bill Cosby, yang sedang kuliah, dibunuh orang di jalan tol.

Dengan kepedihan yang merundung, setelah mengikuti upacara pemakaman anaknya, Bill Cosby berseru agar pelakunya

segera ditangkap dan dihukum seberat-beratnya. Kemudian dia menghilang beberapa saat dari acara televisi.

Beberapa bulan kemudian, dia tampil kembali. Dalam suatu acara televisi, ada orang bertanya bagaimana pendapat dia mengenai kemalangan tersebut.

“Jiwa dan hati kami harus bersatu dengan semua keluarga yang pernah mengalami bencana serupa, karena merupakan suatu beban yang sangat berat untuk dapat menghadapi pengalaman tersebut.” Tutar Bill Cosby dengan tenang.

4. Ayah Seorang Gadis yang Terluka

Ketika mengetahui hanya anak gadisnya yang terluka akibat gempa dari rombongan pelajar yang diajak gurunya untuk studi tentang budaya di Nias, Jaffar, seorang warga Sibolga berkata kepada wartawan yang bertanya padanya, “Untunglah hanya dia yang terluka, yang lain selamat.”

5. Istri Seorang Suami yang Sakit Parah

Penyakit otak yang mendera Ronald Reagan, mantan Presiden Amerika Serikat, semakin hari semakin parah.

Di televisi, ketika ditanya wartawan bagaimana keadaan suaminya, sambil mengulum senyum Nancy Reagan menjawab, “Semua ini membuat kami berterima kasih kepada Tuhan, yang memberi kami kekuatan, dan ketabahan untuk terus berjuang.”

6. Sebuah Pesan Buat Pencuri

Handuk yang disediakan untuk tamu yang menginap di hotel selalu saja hilang. Dengan hati marah Manajer hotel menulis pengumuman, yang direncanakan akan dibagikan kepada semua tamu hotel, "Barang siapa didapati mencuri handuk hotel akan dilaporkan ke kantor polisi, karena itu perbuatan kriminal."

Keesokan harinya, dia mengubah kalimatnya, "Jika kedatangan mengambil handuk hotel, akan dikenakan biaya tambahan."

Selang sehari, dia kembali mengubah pesannya, "Jika Anda berminat pada handuk yang disediakan di kamar hotel, silahkan menghubungi kami. Kami sediakan handuk baru yang khusus dijual kepada Anda. Jangan sampai Anda mengambil handuk bekas, tapi dihitung dengan harga handuk baru."

7. Sebuah Pesan Buat Bunda

Walaupun obat itu pemberian dokter, si ibu tetap tidak mau meminumnya. Akibatnya dia didera batuk semalam suntuk, sampai-sampai si anak juga tak bisa tidur.

"Saya akan bicara pada Ibu!" Kata si anak pada istri esok harinya. "Ibu sungguh keras kepala. Sepertinya dia mau ber-seteru dengan kita!"

"Sabar! Sabar!" bujuk si istri. "Coba kita pikirkan lagi cara menyampaikannya."

Ketika sarapan pagi, si anak berkata pada ibunya, "Namanya juga ibu dan anak, apa yang Mama rasakan saya juga rasakan. Mama batuk, walaupun sepelan apa pun saya tetap dapat mendengarnya. Hati ini terasa tidak enak, Ma. Nanti malam, sebelum tidur, minumlah obat dulu!"

8. Sebuah Pesan Buat Papa

Si anak punya pacar. Ternyata sifatnya sama dengan ayahnya sendiri, keras kepala.

"Kenapa kamu bisa menyukai bocah itu?" tanya si ayah kepada anak perempuannya suatu hari. "Apa baiknya dia, hingga pantas kamu cintai?"

"Papa! Apakah Papa tidak merasa sifatnya sedikit mirip Papa? Orangnya lurus, dan sedikit keras kepala." ujar si anak. "Aku suka sifat Papa itu. Sifat teguh pada prinsip sendiri itulah yang akan membuat sukses. Walaupun dia tidak sebanding dengan Papa, tapi ada sedikit kemiripan. Maka saya suka dia."

9. Sebuah Pesan Buat Adik

Si Fany membawa tiga anaknya yang bandel ke rumah kakaknya, Franky. Ketiga anak itu ternyata membuat onar di kebun bunga mawar yang tertata apik.

"Aku akan memarahi ketiga bocah yang mematahkan bunga-bunga mawar itu" cetus Franky.

"Ah, Mas, tidak usah repot-repot." Kata si istri. "Biar saya yang menangani."

Ketika istri Franky sampai di kebun, kebetulan Fany sedang mengawasi anak-anaknya, maka dengan cepat dia berkata, "Fany! Tangkai bunga-bunga itu berduri. Lagipula baru disemprot obat pembasmi hama. Kakakmu pesan agar kamu hati-hati awasi anak-anak agar jangan sampai tertusuk duri, karena beracun. Ketika melihat anak-anak sedang main di kebun, Kakakmu sangat cemas!"

10. Kiri Kanan OK

"Tak lama lagi, taman di depan rumah saya akan dibangun perpustakaan." Seorang ibu tua berkata kepada setiap orang yang dijumpainya. "Sungguh menyenangkan, kalian harus sering datang, baca buku yang banyak."

Selang beberapa waktu, pemerintah mengubah rencananya, dan tidak jadi membangun perpustakaan.

"Taman di rumah saya sekarang tidak jadi dibangun perpustakaan," Ibu tua masih saja berkata kepada setiap orang yang dijumpainya. "Asyik juga! Karena sejauh-jauh mata memandang, yang terlihat adalah pepohonan yang hijau. Kalian harus sering datang, dan jalan-jalan di taman."

Melihat Dari Sudut Lain

Setelah membaca sepuluh cerita di atas, apa pendapat Anda?

Anda merasa ibu dari bayi yang terlahir tanpa lengan dan kaki itu kelewatan bodoh, atau merasa Pak Jaffar terlalu aneh?

Anda merasa cara anak membujuk ibunya makan obat terkesan tidak ikhlas, atau merasa Nancy terlalu optimis?

Atau, Anda merasa apa pun yang dikatakan ibu tua itu, hanya dia sendiri yang merasakan kebenarannya?

Persoalannya adalah anak yang cacat sudah lahir. Seandainya itu dianggap bencana, bencana sudah terjadi. Nenek sudah terlanjur batuk; Reagan sudah terlajur sakit parah; perpustakaan sudah jelas tidak akan jadi dibangun.

Kalau Anda berkeluh kesah dan menyalahkan, apakah ada gunanya?

Jika Anda sepanjang jalan pulang memarahi, bahkan memukuli anak, apakah nilai yang lima puluh itu akan jadi seratus?

Dalam hal atau kejadian apa pun, Anda tetap dapat melihatnya dari berbagai sudut, dan akan mendapati penilaian yang sama sekali berbeda, serta memberi pendapat yang sama sekali berbeda pula.

Orang yang menyinggung perasaan orang lain dengan kata-katanya kebanyakan melakukan hal itu karena tidak melihat suatu kejadian dari sudut yang lain. Juga dapat dikatakan, mereka selalu melihat dari satu sisi saja.

* * *

Jendela terbuka; angin yang dingin menerobos masuk. Mungkin Anda memarahi istri, "Hei! Apa kamu tidak merasa dingin, kok membiarkan jendelanya terbuka?"

Tapi, Anda dapat mengganti ucapan dengan, "Sayang! Aku khawatir kamu kedinginan. Tutup saja jendelanya!"

* * *

Namanya juga anak-anak, karena lasak, mereka manjat sampai tempat yang tinggi. Sang ibu bisa saja marah, "Kamu mau cari mati ya? Ayo cepat turun!"

Tapi, Anda bisa mengubah kata-kata Anda dengan, "Nak! Kalian hebat, pada tidak takut! Tapi, Mama takut. Ayo cepat turun!"

* * *

Dalam bus ber-AC, ada yang merokok. "Bisa matikan rokoknya? Saya pusing mencium asapnya!" teriak seseorang.

Anda bisa mengganti ucapan itu dengan, "Kurangi saja rokoknya! Apalagi di dalam bus ber-AC. Racunnya akan merusak kesehatan kamu lho."

* * *

Setelah menyerahkan segepok uang kepada teman, "Hitung dulu. Kalau sudah kamu bawa pulang dan baru kemudian bilang kurang, aku tak bertanggung jawab."

Apa yang Anda katakan memang tidak salah. Kenapa Anda tidak mengatakan, "Lebih baik hitung sebentar, karena kadang kala saya bisa saja silap, kasih lebih."

* * *

Orang yang paling cerdas dalam berbicara adalah orang yang dapat berpikir dari sudut orang lain. Orang demikian, tidak saja mampu menggunakan kata-kata untuk membantu orang lain, tapi juga dapat menggunakannya untuk membantu dirinya sendiri. Ya, membantu diri sendiri melihat dari berbagai sisi kejadian; membantu diri sendiri terhindar dari kesulitan.

Kita jarang menyadari bahwa ada dimensi-dimensi lain yang barangkali tidak menjadi fokus kita. Sesuatu yang telah sangat jelas bagi kita dan yang dibenarkan oleh pengalaman-pengalaman emosional kita pun tetap mempunyai dimensi lain yang kadang-kadang lepas dari perhatian kita. Ada bagian "belakang" dan bagian "samping", yang sama sekali berbeda dan yang mengakibatkan tangkapan-tangkapan yang sama sekali berlainan pula. Cerita yang kita semua kenal tentang seekor gajah dan beberapa orang buta merupakan suatu contoh kiasan terbaik dari kondisi manusia.

Pernahkah Anda mendengar ungkapan terkenal ini? "Sepanjang jalan saya berjalan dengan kaki telanjang, dan merasa sedih karena sepatu saya hilang, tapi tiba-tiba saya berjumpa dengan seorang yang tidak mempunyai kaki sama sekali."

Tahukah Anda bagaimana penulis ternama asal Jepang yang

terlahir cacat melukiskan momen ketika ibundanya mengatakan dia "manis sekali"? Dia berkata, "Setelah sebulan, akhirnya saya dilahirkan kembali serta disucikan oleh bundaku."

Benar! Orang yang mempunyai kecerdasan dalam bertutur kata selalu bisa menyakinkan orang lain, memotivasi, dan menghibur orang lain, sehingga membuat jiwanya lebih lapang, pandangannya lebih jauh, mempunyai sahabat yang lebih banyak, juga hidup lebih bahagia.

Saya berharap Anda semua cerdas berbicara dan mengubah dunia menjadi lebih baik.

Tentang Penulis



Jusra Chandra lahir pada 30 Juli 1971 di Medan, Sumatera Utara. Alumni Jurusan Manajemen, Universitas Darma Agung Medan ini semasa Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas pernah bekerja di pabrik tas dan koper, untuk mengisi liburan panjang setiap kali habis kenaikan kelas. Tak mau tinggal diam, semasa kuliah, ia menyambi bekerja di BCA, perusahaan asuransi, memberi les pelajaran sekolah, dan perusahaan pengecoran logam.

Semasa SMP, SMA, dan kuliah Jusra rajin menulis di majalah dinding sekolah, dan sejumlah koran lokal. Namun, kesibukan kerja akhirnya menyita waktunya sehingga ia hanya sempat sebatas "mencoret-coret" gagasannya dan menyimpannya untuk diri sendiri. Beberapa artikel Jusra dapat dibaca di kompasiana.com atau di situs google, misalnya, Harus Tetap Hidup, 7 Langkah yang Mungkin Dapat Membuat Anda Sukses, 7 jurus Kung Fu Seks yang (Mungkin Lebih) Hebat, dsb.

Cerdik Berbicara adalah kumpulan dari "coret-coretan" yang pernah dibuatnya, diorganisasi ulang, dan ditulis kembali. Itu pun memakan waktu delapan belas bulan.

yang akan memudahkan Anda
suasana.

Anda akan tahu bagaimana cara

- kabar buruk dengan cara yang
- fakta keras dengan cara yang
- kerumitan dengan cara yang
- berita panas dengan cara yang
- penolakan berat dengan cara

Tak terlewatkan juga cara me
menangani gosip serta desas
maupun dusta yang meyakini



Penerbit
PT Gramedia Pustaka Utama
Kompas Gramedia Building
Blok I Lantai 4-5
Jl. Palmerah Barat 29-37
Jakarta 10270
www.gramedia.com