

Tergugah

MAJALAH PENGOBAR SEMANGAT

KUNCI UNTUK BERKOMUNIKASI

**MEMPERBAIKI KOMUNIKASI
DENGAN SIAPA SAJA**

**DORONGAN SEMANGAT
BISA MERUBAH KEHIDUPAN
JADILAH SAHABAT**

**KABAR & BERITA
CARA MENANGANI ORANG
YANG SUKAR DITANGANI**

**ANDA UNIK
JADILAH DIRI ANDA SENDIRI**

EDISI 2

DORONGAN SEMANGAT BISA MERUBAH KEHIDUPAN

Jadilah sahabat3

KUNCI UNTUK BERKOMUNIKASI

Memperbaiki komunikasi
dengan siapa saja 4

SEKEDAR HUMOR

Apa masalahnya?6

JAWABAN DARI PERTANYAAN ANDA

Cara mengatasi sifat pemalu7

ANDA UNIK!

Jadilah diri Anda sendiri8

SUKSES DENGAN ORANG LAIN

Apakah Anda benar-benar
mendengarkan?9

KABAR & BERITA

Cara menangani orang
yang sukar ditangani10

KUTIPAN-KUTIPAN TERKENAL

Bersikaplah Antusias12

Tergugah

Hubungi kami di alamat berikut ini:

Email:

faindo@familycareindonesia.or.id

P.O. Box 1090/JKS
Jakarta 12010

P.O. Box 1040
Bandung 40010

P.O. Box 3544
Jl. Raya Puputan,
Renon, Denpasar
Bali 80035

Edisi 2

© 2001 Tergugah

Hak cipta dilindungi oleh

Undang-undang

Dicetak di Indonesia, 2003

dari editor

Apakah Anda mempunyai masalah bergaul dengan orang lain? Berselisih paham dengan rekan kerja di kantor? Mengalami kesulitan berkomunikasi di dalam perkawinan Anda? Kesulitan memahami remaja Anda? Remaja, apakah kalian mengalami kesukaran memahami orang-tua kalian?

Hubungan—entah hubungan keluarga, persahabatan, kerja atau pun perkawinan; semuanya dibangun di atas komunikasi. Dengan teman dekat – Anda berbagi pikiran, Anda saling memahami. Agar persahabatan tadi bertumbuh, komunikasi memegang peranan yang sangat penting.

Komunikasi yang baik adalah salah satu dasar yang penting untuk menopang hubungan yang mana saja. Jika bebannya bergeser dari dasar ini, jika prioritas ditujukan kepada hal-hal yang lebih sepele, maka bangunan menjadi tidak stabil dan dasarnya tidak lagi mampu menopang struktur bangunan tersebut dengan baik.

Fokus majalah *Tergugah* kali ini adalah seni untuk berkomunikasi. Semoga berbagai tulisan dengan topik yang beraneka-ragam ini dapat membantu memperbaiki kemampuan untuk berkomunikasi, mengatasi rintangan dalam hubungan dengan orang lain, dan juga membuat kehidupan Anda serta kehidupan orang lain menjadi lebih gembira.

Editor

DORONGAN SEMANGAT

Bisa Merubah Kehidupan!

Jadilah Sahabat

Pada suatu hari, ketika masih di SMU saya melihat seorang siswa berjalan pulang. Namanya Kyle. Kelihatannya dia membawa pulang semua bukunya. Dalam hati saya berkata, “*Akhir pekan kok semua bukunya dibawa pulang? Pasti dia orang aneh.*”

Akhir pekan saya cukup padat—pesta dan pertandingan sepak bola—jadi saya tak ambil peduli dan berjalan terus.

Kemudian saya melihat beberapa anak yang dengan sengaja menabrak Kyle, menjatuhkan buku-bukunya serta menjegalnya sehingga dia terhempas di tanah. Kacamatanya melesat sejauh tiga meter. Ketika Kyle mengangkat wajahnya, saya bisa melihat kepedihan yang sangat mendalam di matanya.

Hati saya tergugah, maka saya berlari menghampirinya. Mencari-cari kacamatanya, saya bisa melihat airmata Kyle. Sambil mengulurkan kacamata kepadanya, saya berkata “Dasar brengsek! Benar-benar perlu dihajar!”

Kyle menatapku dan berkata, “Hei, terima kasih!” Dia lalu tersenyum lebar—senyuman yang memperlihatkan perasaan terima kasih.

Saya membantu memunguti bukunya sambil bertanya di mana dia tinggal. Ternyata rumahnya tidak jauh dari rumah saya, jadi saya tanyakan mengapa saya tidak pernah melihat dia. Katanya dulu dia murid sekolah swasta dan saya dulu tidak pernah mau bergaul dengan murid-murid sekolah swasta. Kami bercakap-cakap dalam perjalanan pulang dan saya membawakan beberapa bukunya. Ternyata Kyle keren juga.

Kemudian saya mengajaknya untuk main sepak bola dengan teman-teman saya, dan Kyle tidak menolak. Sepanjang akhir pekan kami

bersama-sama dan semakin lama saya mengenal Kyle, saya semakin menyukai dia. Teman-teman saya juga sependapat.

Akhir pekan usai, Kyle muncul lagi-lagi dengan setumpuk buku. Saya menghentikannya dan berkata, “Wah kalau begini terus otot kamu pasti jadi kuat berkat buku-buku!” Dia tergelak kemudian menyerahkan sebagian buku-buku itu kepada saya.

Empat tahun berikutnya, saya dan Kyle menjadi sahabat karib. Ketika kami duduk di kelas 3 SMA, kami mulai berpikir tentang sekolah tinggi. Kami memutuskan untuk melanjutkan ke sekolah yang berbeda, tapi saya tahu kami akan selalu bersahabat. Jarak jauh tidak akan pernah menjadi persoalan. Kyle berencana untuk menjadi dokter dan saya ke sekolah bisnis dengan beasiswa dari bermain sepakbola.

Kyle memegang ranking tertinggi di kelas kami. Saya terus-menerus menggodanya sebagai orang aneh. Dia harus mempersiapkan pidato untuk upacara tamat sekolah. Saya senang sekali karena bukan saya yang harus maju untuk menyampaikan pidato.

Ketika hari penyerahan ijazah tiba, saya melihat Kyle. Dia kelihatan gagah sekali, seseorang yang benar-benar menemukan jati dirinya pada saat duduk di bangku SMU. Badannya sedikit lebih gemuk dan sebenarnya nampak gagah memakai kacamata. Temannya lebih banyak daripada teman saya dan semua gadis menyukainya. Kadang-kadang saya merasa iri. Hari ini adalah salah satu dari yang ‘kadang-kadang’ itu.

Saya bisa melihat bahwa dia gugup harus menyampaikan pidato. Jadi saya menepuk-nepuk punggungnya sambil berkata, “Hei bung, tenang aja! Semua pasti beres!”

(Bersambung ke hal. 7)

Sahabat adalah malaikat yang menopang kita untuk berdiri tegak sewaktu sayap kita mengalami kesulitan untuk terbang.

BERKOMUNIKASI UNTUK

Komunikasi sangat penting karena komunikasi adalah sarana untuk mengadakan hubungan dengan orang lain. Allah tahu isi hati kita. Dia tahu seperti apa kita ini, entah kita berkomunikasi denganNya atau tidak. Tetapi orang lain harus mengenal kita melalui komunikasi yang berlangsung di antara kita. Di dalam satu segi, cara kita berkomunikasi dengan seseorang mencerminkan siapa diri kita sebenarnya; dari situlah mereka mengenal kita. Jika kita tidak berusaha untuk berkomunikasi, atau tidak berusaha mengutarakan sesuatu dengan baik, atau jika kita tidak menganggap komunikasi dengan orang lain itu penting; kemungkinannya adalah kita akan mengalami kesulitan bergaul dengan baik.

KESALAH-PAHAMAN TIDAK BANYAK TERJADI SEANDAINYA ORANG MAU BERKOMUNIKASI DENGAN JUJUR DAN TERBUKA. MULA-MULA MUNGKIN SEDIKIT SUKAR, TETAPI JIKA ANDA BERUSAHA, MAKA ITU AKAN MENJADI JAUH LEBIH MUDAH. MENGAPA TIDAK MENCOBANYA?

Ada orang yang memang pandai berkomunikasi. Ada pula orang yang mengalami kesulitan berkomunikasi. Tetapi tanpa mempedulikan taraf kepandaian Anda untuk dapat berkomunikasi, jika Anda meluangkan sedikit waktu untuk menerapkan kiat berikut di dalam komunikasi Anda dengan suami atau istri, atasan, anak-anak, sahabat dan rekan kerja; Anda akan terpesona melihat hasilnya. Jika Anda tidak tahu harus mulai darimana atau bagaimana harus memulainya, mintalah agar Allah membantu Anda dan Dia pasti akan membantu!

KEJUJURAN: Jika tidak ada faktor kejujuran di dalam komunikasi, maka akan terjadi “hubungan pendek”. Dasar yang baik untuk memulai hubungan yang benar dengan orang lain adalah dengan bersikap jujur dan terbuka.

BERTINDAK ARIF: Menyadari bahwa Anda harus bersikap jujur, maka Anda juga harus berusaha untuk melakukannya dengan arif. Keterbukaan tidak menuntut agar kita melakukannya secara membabi-buta.

KASIH: Kasih adalah faktor yang menggugah Anda untuk mengatakan kebenaran dan bersikap tulus dengan orang lain.

KEBIJAKSANAAN: Untuk membedakan kapan harus bertindak seterbuka mungkin dan kapan lebih baik berhati-hati dengan kata-kata yang diucapkan, dibutuhkan kebijaksanaan.

KEPEKAAN: Kepekaan di sini artinya bersikap responsif dan penuh perhatian terhadap kebutuhan orang lain. Pada waktu berkomunikasi, adalah sangat bermanfaat untuk bersikap peka terhadap perasaan dan reaksi orang lain. Sebagai contoh, mungkin Anda tahu bahwa seseorang memberi reaksi lebih baik setelah selesai makan, jadi mungkin itu adalah saat yang tepat untuk berbicara dengannya. Perbuatlah kepada orang lain sebagaimana Anda ingin mereka berbuat terhadap Anda.

KEBERANIAN: Mempunyai iman membantu Anda untuk mengalahkan rasa takut dan keragu-raguan untuk berkomunikasi dengan orang lain. Juga membantu Anda untuk mengharapkan timbulnya tanggapan yang positif.

WAKTU YANG TEPAT: Waktu yang tepat sangat penting di dalam hal berkomunikasi. Tentu saja, hal-hal kecil yang Anda perbincangkan sehari-hari lebih baik dikomunikasikan sesering mungkin. Akan tetapi apabila persoalannya agak peka, rahasia, atau mungkin berupa berita buruk atau membawa perubahan yang tidak menyenangkan; adalah lebih bijaksana untuk memilih waktu yang tepat untuk menyampaikan hal tersebut. Misalnya pada waktu mereka tidak menghadapi persoalan yang mendesak, atau

sewaktu jam kerja hampir selesai.

KESABARAN: Komunikasi yang baik membutuhkan kesabaran. Setiap orang berbeda dan mempunyai cara yang berbeda pula dalam melihat suatu keadaan dan memecahkan persoalan tersebut. Jadi diperlukan kesabaran untuk melihat suatu keadaan sebagaimana orang lain

SIKAP HATI ANDA,
KEPEDULIAN ANDA,
PERASAAN MAKLUM, DAN
KERENDAHAN HATI YANG
ANDA PERLIHATKAN —
MENYADARI BAHWA SETIAP
ORANG YANG BERADA DI
SEKELILING ANDA
MEMPUNYAI BANYAK
PENGETAHUAN YANG TIDAK
ANDA MILIKI — SEMUANYA
INI ADALAH KUNCI UNTUK
MENOLONG ANDA MENJADI
SEORANG PENDENGAR
YANG LEBIH BAIK.

melihatnya, dan untuk mencapai suatu kesepakatan.

RASA HORMAT: Adalah bermanfaat menghormati pendapat dan perasaan orang lain. Cara yang paling jelas terlihat di dalam komunikasi adalah dengan membiarkan orang lain menyelesaikan apa yang ingin mereka sampaikan tanpa menyela atau mempercepat pernyataan mereka, atau menyelesaikan kalimat itu bagi mereka.

RASA HUMOR: Janganlah terlalu serius! Seringkali orang memendam perasaan sehingga

pada waktu mereka akhirnya berani berkomunikasi, mereka bersikap terlalu keras atau terlalu banyak membela diri. Adalah sangat bermanfaat untuk bersantai bersama-sama jika hal-hal menjadi terlalu tegang atau jika suasana seharusnya tidak terlalu serius.

MENUTUPMULUT: Ya, memang mengejutkan, seni membisu kadang-kadang merupakan kualitas yang sangat diperlukan di dalam hal berkomunikasi, atau lebih baik disebut sebagai seni *mendengarkan* orang lain. Tidak ada gunanya berusaha mencapai kesepakatan apabila Anda semata-mata hanya memikirkan apa yang ingin Anda utarakan sementara lawan bicara Anda sedang mengutarakan pendapatnya.

KETERBUKAAN TERHADAP ORANG LAIN: Orang akan merasa lebih nyaman berkomunikasi dengan Anda, apabila Anda memiliki kebiasaan untuk bersikap terbuka terhadap apa yang diutarakan oleh orang lain.

KERENDAHAN HATI: Tidak ada gunanya untuk beranggapan bahwa kita selalu benar. Kesombongan adalah faktor terbesar yang membuat komunikasi menjadi membosankan. Anda akan mendapati bahwa dengan mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat orang lain, mereka akan menjadi lebih terbuka terhadap pendapat Anda.

KOMUNIKASI YANG TERATUR: Komunikasi yang baik hendaknya jangan disimpan untuk peristiwa istimewa saja, melainkan harus menjadi bagian dari kehidupan Anda sehari-hari. Orang yang sering berkomunikasi adalah orang yang paling memahami diri orang lain, dan lebih condong untuk bisa menyelesaikan banyak persoalan yang timbul.

KEJELASAN: Jelaskan, jelaskan. Anda mungkin *mengira* bahwa orang lain memahami persisnya apa yang Anda maksudkan, tetapi Anda akan terheran-heran untuk menyadari bahwa kesalahpahaman muncul setiap hari di dalam kehidupan karena kurang jelasnya suatu persoalan. Jika Anda tidak yakin apakah seseorang memahami apa yang Anda katakan, tanyakanlah kepada mereka! Itu jauh lebih efisien daripada menduga-duga.

BERBICARA: Barangkali ini kedengarannya lucu, tetapi ada banyak orang yang sudah merasa puas hanya dengan menerima isyarat-isyarat yang tersembunyi, tanda dan pesan

SALAH SATU KWALITAS TERPENTING UNTUK MENJADI SEORANG PENDENGAR YANG BAIK BUKAN HANYA MENDENGARKAN KATA-KATA YANG DIUCAPKAN OLEH SESEORANG, TAPI JUGA MENDENGARKAN KATA HATI MEREKA. SAMPAI HATI KITA MENDENGAR, MAKA KITA BELUM BENAR-BENAR MENDENGAR.

terselubung sebagai cara utama mereka berkomunikasi, baik dalam hubungan pribadi, kerja sama atau pun sewaktu berusaha memecahkan suatu

persoalan. Sayangnya, jenis komunikasi yang semacam itu hampir-hampir tidak ada hasilnya dan tidak ada apa pun yang bisa mengalahkan pembicaraan. Mengapa tidak mencobanya?

KEMAUAN: Komunikasi benar-benar merupakan suatu kerja keras. Dibutuhkan banyak usaha, akan tetapi hasilnya dalam bentuk persahabatan, keharmonisan, kesatuan, dan hubungan yang matang memang *layak* untuk kita dapatkan sebagai imbalan dari energi yang kita keluarkan—selama Anda bersedia melakukannya!

Kesalah-pahaman tidak banyak terjadi seandainya orang mau berkomunikasi dengan jujur dan terbuka. Mula-mula mungkin sedikit sukar, tetapi jika anda berusaha, maka itu akan menjadi jauh lebih mudah. Mengapa tidak mencobanya ?

“Rasa Humor mengecilkan ukuran orang dan persoalan sesuai dengan proporsinya”

Empat orang insinyur berkeliling kota mengendarai sebuah mobil. Tiba-tiba saja tanpa sebab, mesin mobil mati dan berhenti di pinggir jalan. Keempat orang tadi mulai mereka-reka apa penyebabnya.

Pengemudi mobil adalah seorang insinyur mesin. “Rasanya ada masalah dengan mesinnya,” katanya. Orang yang kedua adalah seorang insinyur listrik. “Tidak. Saya yakin pasti ada hubungan pendek dengan akinya,” bantahnya. Orang yang ketiga adalah ahli kimia. “Mungkin ada masalah dengan bahan bakar,” katanya. Orang yang keempat adalah ahli komputer. Dengan santai dia berkata, “Bagaimana kalau kita semua tutup jendela, tutup pintu, keluar dari mobil, masuk lagi dan nyalakan lagi mesinnya?”



JAWABAN DARI PERTANYAAN ANDA

P: *Bagaimana caranya menaklukkan sifat pemalu yang saya miliki?*

J: Banyak orang menderita karena bersifat pemalu, dan hal itu bisa sulit untuk diatasi. Di dalam berbagai kasus, sifat pemalu adalah perpaduan antara perasaan takut dan perasaan sadar diri. Kita menjadi pemalu karena kita kuatir apa yang dipikirkan atau dikatakan orang lain mengenai diri kita. Jadi bagaimana caranya mengatasi sifat pemalu?

Ada banyak buku yang memberi petunjuk dan pada dasarnya, kebanyakan memang memberi nasihat yang baik:

- Jadilah diri Anda sendiri. Anda tidak perlu memberikan kesan atau menjadi seseorang yang bukan diri Anda.
- Berpeganglah teguh pada keyakinan Anda. Jika Anda bersikap dan berbicara dengan benar disertai dengan sikap tenggang rasa, maka Anda tidak harus merasa malu.
- Mulailah mengadakan hubungan atau pembicaraan dengan orang lain, bahkan dengan mengambil resiko kemungkinan ditolak. Apa yang tidak pernah dicoba, tidak pernah didapat.
- Latihan menjadikan sempurna. Sebalik daripada menutup diri atau melarikan diri dari situasi yang kemungkinan memalukan, anggaplah

itu sebagai suatu kesempatan untuk mengembangkan keterampilan bersosialisasi.

- Pedulikanlah orang lain dan berkeinginan untuk membuat mereka gembira sehingga Anda lupa akan diri Anda sendiri.

Jalan keluar ini memang sederhana, akan tetapi seringkali mudah dikatakan, sulit dilakukan!—Terutama karena sebagian terbesar buku-buku pemandu berhenti hingga di situ. Pembaca diharapkan mengumpulkan keberanian, tekad dlsb. yang diperlukan untuk merubah sifat pemalu itu sendiri.

Tetapi barangsiapa yang percaya kepada Allah dan doa, berada pada posisi yang menguntungkan. Bukannya menolong diri sendiri, kita bisa meminta bantuan Allah. Bukannya dengan bekerja mati-matian, tetapi kita juga bisa meminta agar Allah menciptakan perubahan yang diinginkan—dan Dia akan menjawab!

Penangkal sifat pemalu bisa diperoleh melalui doa. Dengan iman akan pertolongan Allah dan berusaha menerapkan kiat-kiat tersebut di atas, apa yang tadinya menakutkan dapat menjadi batu loncatan untuk mencapai persahabatan baru, kebahagiaan dan keberhasilan!

(Bersambung dari hal. 3)

Dia menatap saya dengan salah satu senyuman itu—senyuman yang benar-benar menggambarkan rasa syukur. “Trims,” katanya.

Sebelum memulai pidato, Kyle membersihkan tenggorokannya. “Lulus ujian adalah saat yang tepat untuk menyampaikan rasa syukur kepada orang-orang yang telah menolong kita untuk berhasil melalui tahun-tahun yang sukar. Orang-tua, guru, kakak dan adik, mungkin juga pelatih ... tetapi yang terutama sahabat-sahabat kita. Saya ingin menyampaikan bahwa persahabatan sejati adalah pemberian terbaik yang bisa diberikan kepada siapa saja. Saya akan mengisahkan sebuah cerita sejati.”

Kemudian saya mengawasi Kyle dengan perasaan tidak percaya sementara dia mengisahkan saat pertama kami bertemu. Katanya di akhir pekan itu dia berencana untuk bunuh diri. Oleh karena itu, dia membawa pulang semua bukunya supaya tidak merepotkan ibunya. Kyle memandang ke arah saya dengan senyum penuh rasa terima kasih yang sama itu. “Syukurlah, saya diselamatkan. Sahabat saya telah menyelamatkan saya dari melakukan sesuatu yang tidak terbayangkan.”

Terdengarlah seruan tertahan seraya pemuda populer yang ganteng ini mengisahkan saat-saat yang paling gawat di dalam hidupnya. Ibu dan ayahnya memandangi saya dengan senyuman penuh rasa syukur yang sama pula. Barulah saya menyadari kedalaman dari makna semuanya itu.

Jangan sekali-kali menganggap remeh kekuatan dari perbuatan Anda. Suatu perbuatan kecil saja, dapat merubah kehidupan seseorang, menjadi lebih baik atau menjadi lebih buruk.

ANDA UNIK!

Oleh David Fontaine



Tahukah Anda siapa orang yang paling berbahagia di dunia? Mereka adalah orang-orang yang menerima dirinya sebagaimana Allah menciptakan dia, yang belajar untuk gembira dengan apa yang dimilikinya tanpa mempedulikan pendapat orang lain mengenainya. Berjuang untuk mencapai standar yang menurut Anda diharapkan oleh orang-orang di sekitar Anda sangat membebankan, tetapi ada kebebasan dengan bersikap apa adanya.



Jika Anda jujur, saya rasa Anda akan mengakui bahwa Anda sangat mengagumi orang yang mempunyai keberanian untuk menjadi dirinya sendiri—hidup dengan benar, sehat dan mempunyai prioritas yang benar. Tentu saja, orang-orang yang mengambil keputusan untuk bersikap demikian seringkali dilanda kesepian dan merasa terkucil dari orang-orang di sekitar mereka. Sayang sekali!



Sewaktu saya masih kecil, saya tidak suka dengan penampilan saya. Saya merasa tidak tampan dan terlalu kurus serta jelek. Saya merasa minder karenanya, dan dibutuhkan waktu yang lama untuk mengatasi perasaan tersebut. Sebagian penyebabnya adalah sifat tinggi hati, atau juga membanding-bandingkan dengan orang lain. Kemudian seraya saya bertumbuh dewasa, saya menyadari bahwa hal itu bukanlah sesuatu yang harus dipikirkan. Saya mengerti bahwa Allah menciptakan saya sesuai dengan kehendakNya, dan Dia menciptakan saya sedemikian rupa karena Dia mengasihi saya.



Allah mengasihi kita sebagaimana Dia menciptakan kita, dan kita cantik/tampan di dalam pandanganNya. Kita *semua* unik dan istimewa. Di dalam pandanganNya tidak ada yang buruk rupa, tidak peduli seperti apa pun rupa kita.



Membangun rasa percaya diri seringkali banyak kaitannya dengan hubungan kita dengan Allah. Semakin besar kasih kita kepada Allah, semakin terasa ada damai di antara kita dan Allah, kita juga menjadi semakin puas akan diri kita sendiri, kita menjadi lebih gembira, dan menjadi lebih santai. Dengan kasih Allah di dalam hati kita, maka kita akan menjadi tampan dan kita akan menjadi cantik, karena kasihNya yang memancar melalui raut wajah kita.”



SUKSES

DENGAN ORANG LAIN

*Apakah Anda
Benar-benar Mendengarkan?*

Mendengarkan dengan sikap yang simpatik dan mau memahami perasaan orang lain, mungkin adalah mekanisme yang paling efektif di dunia ini di dalam usaha kita untuk hidup damai dan untuk memperkuat tali persahabatan. Tidak banyak orang yang mempraktekkan keajaiban ini, yang mana muncul karena kita menjadi pihak pendengar yang baik.

Agaknya, setiap orang “ingin meraih prestasi” setiap hari di dalam kehidupan kita. Orang yang kita jumpai dan yang kita ajak bicara secara terus-menerus menimbang, menganalisa, dan menilai diri kita. Di dalam pikiran mereka sendiri, mereka “memilih” entah untuk mendukung atau menentang kita. Mereka menentukan pilihan untuk mempercayai atau tidak mempercayai diri kita. Mereka memutuskan mereka senang berurusan dengan kita atau tidak, sesuai dengan masing-masing kasus. Yang seringkali tidak kita sadari, faktor penentu tunggal dari hal itu adalah, “Seberapa baik Anda mendengarkan?”

Kebanyakan orang ingin orang lain menganggap diri mereka pintar, cemerlang, “pandai.” Tapi orang yang selalu membuat “pernyataan yang pintar,” senantiasa menjebloskan dirinya sendiri karena usaha mereka untuk menjadi “cerdik,” dan dia tidak terpilih sebagai “orang pintar”. Sebaliknya dia terpilih untuk dimasukkan ke dalam kategori orang yang “merasanya dirinya pintar” atau “orang yang mementingkan dirinya sendiri.”

Akan tetapi, ada satu cara yang pasti untuk meyakinkan orang lain bahwa Anda adalah salah seorang yang paling bijaksana, paling cerdas yang pernah dia jumpai: Dengarkan mereka, dan berikan perhatian penuh kepada apa yang sedang dikatakannya. Kenyataan yang membuktikan bahwa Anda menganggap apa yang sedang dikemukakan itu sesuatu yang cukup penting untuk diperhatikan sehingga Anda mendengarkan dengan penuh perhatian, karena tidak ingin kehilangan sepatah kata pun, membuktikan bahwa Anda sangat pintar.

Seni mendengarkan orang lain sangat penting, janganlah mengabaikan hal ini tanpa berusaha mempraktekkan. Mungkin Anda membaca sesuatu yang kedengarannya bagus, dan Anda merasa yakin bahwa hal itu memang benar begitu, maka berusahalah untuk mempraktekkan. Tapi bila Anda tidak mengingatkan diri Anda sendiri, Anda akan lupa sama sekali tentang hal itu dalam

satu atau dua hari. Satu cara untuk mengatasi hal ini adalah dengan membuat daftar yang harus dilakukan lalu mulai melakukannya. Jadi terapkanlah pengetahuan yang Anda peroleh setelah membaca artikel ini dan janganlah membiarkan hal itu berlalu dengan begitu saja. Mulailah sekarang juga, praktekkanlah hal yang berikut ini:

Tujuh Cara untuk Membiasakan Diri Mendengarkan Orang Lain

1 Lihatlah ke wajah orang yang sedang berbicara. Siapa saja yang layak untuk Anda dengarkan, memang pantas untuk Anda pandang wajahnya. Ini juga akan menolong Anda untuk berkonsentrasi terhadap apa yang sedang diucapkan.

2 Perhatikanlah sikap bahwa Anda sangat tertarik akan apa yang dikatakannya. Jika Anda setuju, anggukkanlah kepala Anda. Jika dia berkisah, tersenyumlah. Berilah tanggapan terhadap isyarat yang dia berikan. Usahakanlah untuk bekerjasama.

3 Condongkanlah tubuh Anda ke arah orang yang sedang berbicara. Sadarkah Anda bahwa Anda condong untuk mendekati tubuh Anda ke arah seorang pembicara yang menarik perhatian Anda, dan menjauh dari pembicara yang membosankan?

4 Ajukanlah pertanyaan. Hal ini memberitahukan kepada orang yang sedang berbicara, bahwa Anda masih mendengarkan mereka.

5 Janganlah menyela; sebaliknya, mintalah agar dia menceritakan lebih banyak lagi. Sebagian terbesar orang merasa sangat dihormati apabila Anda tidak menyela hingga mereka telah selesai berbicara. Tetapi mereka akan merasa lebih terhormat lagi apabila Anda memancing pendapat mereka. “Keberatanakah Anda untuk menjelaskan hal yang terakhir tadi secara lebih rinci lagi?”—atau, “Saya ingin tahu lebih banyak lagi tentang apa yang Anda katakan mengenai hal ini dan itu.”

6 Tetaplah berada pada jalur yang sedang diutarakan oleh sang pembicara. Janganlah merubah pokok pembicaraan seseorang hingga dia telah selesai berbicara, tak peduli betapa inginnya Anda memulai sebuah pokok pembicaraan yang baru.

7 Pergunakanlah kata-kata si pembicara untuk menjelaskan pendapat Anda sendiri. Apabila orang tadi telah selesai berbicara, ulangilah lagi apa yang baru saja dia katakan. Hal ini tidak hanya membuktikan bahwa Anda memang mendengarkan, tapi juga sebuah cara yang baik untuk memperkenalkan ide Anda sendiri tanpa disertai kemungkinan timbulnya pertentangan yang berasal dari pihak yang satunya lagi.

Cara menangani orang yang sukar ditangani

—Oleh Dr. David D. Burns, M.D.

Mereka mengeritik, mereka merasa dongkol, mereka menggerutu. Tetapi ada metode yang efektif untuk menanggapi mereka

Seorang pengusaha pada suatu hari menumpang taksi ketika lalu lintas tengah sibuk-sibuknya. Dia tergesa-gesa mengejar kereta api, dan mengusulkan jalan untuk menuju ke setasiun kereta api tersebut. "Saya sudah menariki taksi selama limabelas tahun!" bentak sang supir. "Anda pikir saya tidak tahu jalan yang terbaik?"

Pengusaha tadi berusaha menjelaskan bahwa dia tidak bermaksud menyinggung perasaannya, tetapi supir tersebut masih terus saja mengomel-ngomel. Akhirnya si penumpang sadar bahwa supir tadi sudah merasa terlalu marah untuk bisa bersikap wajar. Maka ia pun berbuat sesuatu yang tak terduga-duga. "Bapak memang benar," katanya kepada sang supir. "Saya seperti orang dungu mengira bahwa bapak tidak tahu jalan yang terbaik untuk pergi menembus kota."

Terkejut, supir itu terlihat sedikit bingung melalui kaca spion, lalu berbelok ke jalanan yang diinginkan oleh penumpangnya dan mengantarkannya ke setasiun tepat pada waktunya. "Dia tidak mengucapkan sepatah kata pun juga selama sisa perjalanan itu," pengusaha itu berkata, "hingga saya turun dari mobil dan membayarnya. Kemudian dia mengucapkan terima kasih."

Dari waktu ke waktu kita semua harus berurusan dengan orang-orang yang berkelakuan seperti supir taksi ini, dan ada suatu keinginan yang tidak tertahankan di dalam diri kita untuk bersikeras mempertahankan pendirian kita. Hal ini bisa menuju kepada suatu pertengkaran yang tidak ada habisnya, persahabatan yang berubah menjadi asam, kesempatan berkarir yang lenyap menghilang serta perkawinan yang menjadi retak. Saya telah menemukan satu prinsip yang sederhana tetapi sangat luar biasa, yang bisa mencegah terjadinya hampir segala macam konflik atau keadaan sulit lainnya, yang sebelumnya ditakdirkan akan berakhir dengan suatu bencana.

Kuncinya adalah menempatkan diri Anda sendiri di posisi orang lain dan mencari kebenaran di dalam apa yang dikatakan oleh orang itu. Carilah peluang untuk menjadi sependapat dengan orang itu. Hasilnya pasti akan membuat Anda terpesona.

Orang yang Murung

Anak lelaki Steve yang bernama Peter dan berusia 14 tahun, menjadi mudah tersinggung selama beberapa hari belakangan ini.

Waktu Steve menanyakan apa sebabnya, Peter membalas kembali, "Tidak ada yang salah! Biarkan aku sendiri!" lalu bergegas masuk ke dalam kamarnya.

Kita semua tahu orang yang seperti Peter. Bilamana persoalan timbul, mereka mungkin merasa dongkol atau marah-marah dan tidak mau diajak berbicara.

Lalu apa jalan ke luarnya? Steve seharusnya mulai dengan menanyakan dirinya sendiri tentang apa sebabnya Peter tidak mau berbicara. Apakah sesuatu telah terjadi di sekolah? Atau apakah itu adalah sesuatu yang takut Peter perbincangkan karena Steve suka membela diri apabila dia dikeritik? Lain kali dia mendekati Peter dia bisa mempergunakan peluang yang ada dengan berkata: "Ayah lihat kamu mudah marah belakangan ini, mungkin ada bagusnya kalau kita tahu apa sebabnya. Mungkin kamu merasa susah karena ayah tidak selalu mendengarkan kamu dengan baik. Kalau begitu, ayah menyesal karena ayah sangat mencintai kamu dan ayah tidak mau mengecewakan dirimu."

Jika Peter masih saja tidak mau berbicara, Steve bisa mengambil taktik yang lain: "Ayah merasa prihatin akan apa yang sedang terjadi dengan dirimu, tapi kita bisa bicara nanti, kalau kamu sudah mau berbicara." Strategi ini memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk menang: Steve tidak harus berkompromi dengan prinsip yang mengatakan bahwa persoalan itu pada akhirnya memang harus dibicarakan dan diselesaikan. Peter bisa menjaga harga dirinya karena diizinkan untuk mengundurkan diri selama beberapa waktu.

Pengecam yang Cerewet

Baru-baru ini, saya melakukan konseling dengan Frank, seorang pengusaha yang condong untuk bersifat keterlaluan apabila dia sedang marah. Frank mengatakan bahwa saya terlalu mata duitan dan seharusnya dia tidak usah membayar setiap kali kita mengadakan pertemuan. Dia ingin membayarnya secara bulanan.

Saya merasa tersinggung karena kelihatannya Frank selalu mau menang sendiri. Saya menjelaskan bahwa saya telah mencoba untuk menagih uang pembayaran secara bulanan, tapi tidak berhasil karena dahulu beberapa pasien tidak membayar pada waktunya. Frank membantah dengan mengatakan bahwa kartu kreditnya bisa diandalkan dan dia lebih tahu tentang kredit dan bon hutang daripada saya.

Tiba-tiba saya sadar bahwa saya tidak memahami apa yang dimaksudkan oleh Frank. "Anda benar," jawab saya. "Saya barusan ingin membela diri. Kita seharusnya memusatkan perhatian kepada persoalan yang sedang Anda

hadapi di dalam hidup Anda dan saya tidak usah merasa terlalu kuatir soal uang.”

Frank dengan seketika itu juga melunak dan mulai berbicara tentang apa yang sebenarnya mengganggu dirinya, di antaranya adalah beberapa persoalan pribadi. Kali yang berikutnya kita bertemu, dia memberikan selebar cek senilai 20 kali biaya konseling yang dibayar di muka!

Bagaimana pun juga, ada masanya, jika seseorang secara tidak wajar memiliki kelakuan yang membahayakan maka kita mungkin lebih baik menjauhkan diri dari situasi yang seperti itu. Tapi apabila Anda ingin agar persoalan itu bisa dipecahkan, maka penting bagi Anda untuk membiarkan orang yang satunya lagi bisa menyelamatkan harga diri mereka. Hampir selalu ada setitik kebenaran di dalam pandangan yang berasal dari seseorang. Apabila Anda menerimanya, maka dia tidak akan terlalu banyak membela diri dan lebih besar kemungkinannya akan mendengarkan diri Anda.

Orang yang Suka Menggerutu

Brad adalah seorang chiropractor (Ed: orang yang menyembuhkan penyakit dengan pengobatan tulang punggung) berusia 32 tahun. Baru-baru ini dia mengutarakan rasa frustrasinya mengenai salah seorang pasiennya: “Saya bertanya kepada Tuan Barry, ‘Apa khabar?’ dan dia langsung saja menumpahkan cerita yang melingkupi seluruh hidupnya: persoalan keluarganya, kesulitan keuangannya. Saya lalu memberinya nasihat, akan tetapi dia mengabaikan segala sesuatu yang saya katakan kepadanya.”

Brad perlu menyadari bahwa orang yang memiliki kebiasaan mengeluh biasanya tidak mau didasihat. Mereka hanya menginginkan seseorang untuk mendengar dan memahami diri mereka. Jadi Brad sebenarnya bisa saja berkata: “Kedengarannya seperti minggu yang penuh dengan persoalan. Tidak enak rasanya memiliki bon yang belum dibayar, orang yang terus-menerus mengganggu, ditambah lagi penyakit yang sedang Anda derita.” Orang yang mengeluh biasanya akan kehabisan bahan bakar dan berhenti mengeluh. Rahasiannya adalah agar kita tidak memberikan nasihat kepada mereka. Bersikaplah setuju dengan mereka dan apabila Anda menerima sudut pandangan mereka, maka hal itu akan membuat orang tersebut merasa lebih nyaman.

Teman yang Suka Menuntut

Orang yang sukar ditangani bukanlah selalu orang yang marah-marah atau sering mengeluh. Kadang-kadang mereka itu menyulitkan karena tuntutan mereka terhadap kita. Seorang teman memojokkan diri Anda dengan meminta agar

Anda menyelesaikan sesuatu untuknya pada waktu dia sedang berada di luar kota. Jadwal pekerjaan Anda sudah penuh sekali, tapi Anda menyetujuinya – lalu Anda merasa marah dan kesal terhadap orang itu. Atau apabila Anda menolak tidak dengan cara yang benar, maka teman Anda mungkin akan terluka hatinya dan tidak gembira. Persoalannya adalah, Anda tidak siap dan tidak tahu bagaimana caranya menangani situasi yang demikian tanpa harus merasa tak nyaman.

Satu metode yang saya temukan berhasil dipergunakan adalah dengan cara “menunda.” Anda menunda untuk memberikan keputusan dengan mengatakan bahwa Anda perlu memikirkan permintaan tersebut dan Anda akan menghubungi orang itu lagi untuk memberikan jawaban Anda. Misalnya saja seorang rekan menelepon dan mendesak saya untuk memberikan kuliah di universitasnya. Saya belajar untuk berkata: “Saya bangga sekali Anda mempertimbangkan diri saya. Biarlah saya periksa dulu jadwal kerja saya, dan saya nanti akan menelepon Anda dengan jawabannya.”

Ini memberikan waktu kepada saya untuk menangani perasaan bersalah yang mungkin timbul seandainya saja saya harus menolak. Seandainya saja dalam hal ini lebih baik jika saya menolak tawaran tadi; maka “penundaan” tadi memberi saya waktu untuk berpikir tentang jawaban apa yang dapat saya berikan pada waktu menelepon dia kembali. “Saya berterima kasih Anda telah meminta saya untuk mengajar,” mungkin saya akan berkata begitu, “tapi saya lihat jadwal saya sangat ketat. Tapi, saya harapkan Anda akan tetap ingat akan saya untuk masa yang akan datang.”

Memberikan tanggapan dengan sabar disertai perasaan memaklumi orang-orang yang sukar untuk ditangani bisa menjadi hal yang sulit untuk dilaksanakan, terutama sekali apabila Anda sedang marah. Tapi pada saat Anda memutuskan bahwa Anda tidak perlu menguasai keadaan itu atau Anda tidak harus mempertahankan kebenaran yang ada mengenai hal itu, maka orang yang satunya lagi itu akan mulai bersikap lunak dan mau mendengarkan Anda. Ahli filosofi bangsa Yunani Epictetus memahami hal ini pada waktu dia berkata hampir 2000 tahun yang lalu: “Jika seseorang mengeritik Anda, akuilah dengan seketika itu juga. Katakan bahwa seandainya orang itu memahami diri Anda dengan baik, maka ada lebih banyak lagi yang harus dia keritik!”

Komunikasi yang sejati timbul dari sikap hormat terhadap diri Anda dan terhadap orang lain. Keuntungannya sangat luar biasa.

Tempat-kanlah diri Anda sendiri di posisi orang lain dan carilah kebenaran di dalam apa yang dikatakan orang itu. Hasilnya pasti akan membuat Anda terpesona.

Kutipan-kutipan Terkenal

Tanpa sikap antusias, tidak ada hal besar yang dapat dicapai.



Orang dengan tekad yang bulat menular. Berikanlah diri Anda sendiri, jika Anda ingin memenangkan orang lain agar berpihak kepada Anda.



Orang yang banyak memakai tanda titik sebagai tanda baca adalah seorang ahli filosofi; banyak tanda tanya adalah seorang murid; banyak tanda seru adalah seorang perubah dunia!



Sikap antusias dan keuletan memperjuangkan sesuatu bisa membuat orang yang biasa-biasa saja menjadi orang yang hebat; sedangkan sikap acuh tak acuh serta malas bisa membuat orang yang hebat menjadi orang yang biasa-biasa saja.



Sikap antusias adalah kekuatan penuh gejolak yang dibutuhkan untuk mendaki tangga kesuksesan.



Orang lebih condong untuk terbujuk melalui dalamnya keyakinan diri Anda daripada tingginya logika Anda—lebih condong untuk menerima sikap antusias Anda daripada bukti yang bisa Anda tawarkan.



Kebangkrutan terburuk yang ada di dunia ini adalah orang yang telah kehilangan sikap antusias yang ada pada dirinya.



Sikap antusias itu penting untuk membawa kemenangan bagi kebenaran.



Bertahun-tahun membuat kulit keriput, tapi kurang berantusias membuat jiwa menjadi keriput.



Setiap orang pada saat-saat tertentu memiliki sikap antusias. Ada yang bersikap antusias selama 30 menit—ada pula yang bersikap antusias selama 30 hari, tetapi orang yang memilikinya selama 30 tahun adalah orang yang menemukan kesuksesan di dalam hidup ini.



Sikap antusias adalah pendorong semangat berkadar tinggi yang sangat dibutuhkan oleh manusia. Itu adalah kekuatan pendorong yang membawa manusia menjadi para penghasil keajaiban. Menimbulkan keberanian, keteguhan hati; membangkitkan percaya diri; mengatasi keragu-raguan. Membangkitkan energi yang tak habis-habisnya, menjadi pangkal dari segala sesuatu yang dicapai dan berhasil diselesaikan.



Baik sikap antusias mau pun sikap pesimis menular. Yang mana yang sedang Anda tularan kepada orang lain?

Bersikaplah Antusias!