

CARA BERSIKAP

TEGAS

DALAM SEGALA
SITUASI

Edisi Revisi



Sue Hadfield & Gill Hasson

How to be Assertive in Any Situation
Sue Hadfield dan Gill Hanson
Copyright © Pearson Education Limited 2010
Published by arrangement with Pearson Education Limited
Edinburgh Gate, Harlow, Essex CM20 2JE
All Rights Reserved

Cara Bersikap Tegas dalam Segala Situasi (Edisi Revisi)

ISBN: 978-623-04-0760-4

Pengalih bahasa: Dra. Ursula Gyani Buditjahja
Penyunting: Ahmad Husni
Penyelaras Akhir: Saptono Raharjo dan Marina Ariyanti
Desain: Triya Dwi
Penata Letak: Andi Isa

©2022 Penerbit Bhuana Ilmu Populer
Jl. Palmerah Barat 29-37, Unit 2 - Lantai 2, Jakarta 10270

Diterbitkan pertama kali oleh
Penerbit Bhuana Ilmu Populer
Kelompok Gramedia
No. Anggota IKAPI: 246/DKI/04

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

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

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

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

Edisi Digital 2022

CARA BERSIKAP

TEGAS

**DALAM SEGALA
SITUASI**

Edisi Revisi

Sue Hadfield & Gill Hasson



Penerbit BHUANA ILMU POPULER
Kelompok Gramedia

Daftar Isi

Tentang Penulis	vii
Sanwacana	ix
Prakata	xi

Bagian 1 Arti Bersikap Tegas

1. Apa yang Dimaksud dengan Bersikap Tegas? 7
2. Ciptakan Rasa Nyaman bagi Diri Sendiri dan Orang Lain 45
3. Katakan Apa yang Anda Inginkan dan Tidak Anda Inginkan 77
4. Menanggapi Harapan dan Tuntutan Orang Lain..... 107

Bagian 2 Terapkan

1. Bersikap Tegas Terhadap Keluarga 155
2. Bersikap Tegas Terhadap Teman 175
3. Bersikap Tegas di Tempat Kerja 195

4. Bersikap Tegas untuk Mendapatkan Pelayanan yang Baik..... 221
5. Bersikap Tegas Dalam Wawancara..... 241
6. Bersikap Tegas Dalam Mengambil Keputusan 257

Kesimpulan.....285

Lampiran 1

- Ungkapan ketegasan dan tanggapan singkat yang berguna..... 287

Lampiran 2

- Kursus dan laman 289

growmind77@gmail.com/2612221021

TENTANG PENULIS

Sue Hadfield dan Gill Hasson merupakan pengajar dan penulis buku *Bounce – Use the Power of Resilience to the Live the Life You Want* (Pearson Education, 2009).

Sue Hadfield telah mengajar bahasa Inggris di beberapa sekolah selama 20 tahun. Ia juga menggelar kursus dan lokakarya tentang cara-cara berperilaku tegas bagi para siswa, staf dan orangtua. Selama 10 tahun terakhir di University of Sussex, ia mengajarkan perilaku tegas, penulisan kreatif, keterampilan belajar, serta pengembangan diri dan karier bagi masyarakat. Sue juga menggelar lokakarya di beberapa sekolah, membantu orangtua dan wali murid untuk memahami pelaksanaan kegiatan belajar-mengajar di sekolah-sekolah tempat ia mengajar, sekaligus cara membantu anak-anak untuk bersikap tegas dan menikmati lingkungan sekolah. Ia yakin bahwa menjadi orang yang mampu bersikap tegas merupakan bagian penting dari kehidupan yang bahagia, sukses, dan memuaskan.

Gill Hasson bekerja sama dengan orang-orang dari berbagai latar belakang dan situasi. Motivasi kuncinya adalah keyakinan bahwa setiap orang mampu mengubah cara berpikir mereka menjadi positif—tentang kehidupan, orang lain, dan diri sendiri. Selain menggelar kursus-kursus pengembangan diri di Brighton, ia juga menjabat sebagai instruktur pendamping di University of Sussex. Di sana, ia mengajarkan pengembangan diri, karier, dan keterampilan akademis. Gill juga memberikan pelatihan bagi anak-anak, remaja, pekerja sosial, dan orangtua. Ia juga menjadi wartawan lepas dan menulis artikel-artikel mengenai pengembangan diri dan hubungan sosial dalam beberapa majalah, antara lain *Psychologies*.

Sanwacana

Kami ingin berterima kasih kepada keluarga, teman-teman, para siswa dan kolega kami atas minat dan semangat mereka—dan atas izin mereka sehingga kami dapat mengutip kisah-kisah mereka sebagai studi kasus. Terima kasih juga kepada para siswa kami yang telah menerapkan metode-metode dalam buku ini lalu memberikan umpan balik kepada kami tentang perubahan dalam kehidupan dan hubungan sosial mereka.

Banyak terima kasih kepada editor kami, Sam Jackson, atas minat, dukungan, dan arahnya.

Ucapan Terima Kasih kepada Penerbit

Kami sangat berterima kasih atas izin untuk mengutip materi hak cipta berikut.

Teks

Kutipan pada halaman 84-85, yakni hasil wawancara dengan Rosa Parks dari situs www.scholastic.com. Hak cipta oleh Scholastic Inc. Dicitak ulang dengan izin dari Scholastic Inc.

Dalam beberapa hal, kami tidak dapat melacak para pemegang hak cipta, dan kami akan menghargai setiap informasi yang memungkinkan kami untuk melakukannya.

Prakata

Banyak perubahan besar dalam kancah sosial dan politik diawali hanya oleh satu orang yang memutuskan untuk bersikap tegas.

Sepanjang sejarah, manusia telah mencari cara untuk mengekspresikan hal-hal yang dapat atau tidak dapat mereka terima, serta tentang bagaimana mereka ingin diri mereka dan orang lain diperlakukan. Mereka tidak membiarkan rasa takut terhadap konflik membungkam mereka, dan oleh karena itu bersiap untuk menerima konsekuensi tindakan mereka.

Pada tanggal 1 Desember 1955, Rosa Parks, 42 tahun, memutuskan untuk menempati tempat duduk khusus bagi warga kulit putih di dalam sebuah bus di Alabama. Ia menolak permintaan pengemudi bus untuk memberikan tempat duduknya bagi warga kulit putih. Tindakannya (didahului oleh penolakan serupa oleh remaja putri berusia 15 tahun, Claudette Colvin), memicu aksi boikot perusahaan bus Montgomery dan mengakhiri pemisahan antara warga kulit putih dan kulit hitam

di bus-bus di negara-negara bagian Amerika Serikat wilayah selatan.

Setelah menyaksikan kematian tiga orang anak di kompleks Belfast pada bulan Agustus 1976, Betty Williams, 33 tahun, bersama Mairead Maguire, bibi dari anak-anak ini, mulai berkampanye untuk perdamaian. Mereka mendirikan Peace People Organisation, sebuah gerakan Katolik dan Protestan yang berupaya mengakhiri kekerasan sektarian di Irlandia Utara. Williams dan Maguire menjadi penerima Hadiah Nobel Perdamaian pada tahun 1977.

Wanita-wanita seperti mereka dan pria-pria seperti Nelson Mandela dan Gandhi hanyalah segelintir contoh orang yang memegang teguh prinsip mereka dalam berkomunikasi dan berperilaku secara tegas. Mereka membela diri mereka sendiri dan orang lain.

Mereka mungkin tidak selalu merasa yakin akan berhasil, dan tidak jarang mencemaskan hasil tindakan mereka, tetapi hal itu tidak menghentikan mereka untuk mengambil tindakan. Mereka sanggup menciptakan perubahan dengan bersikap tegas. Anda pun sanggup berbuat seperti itu! Anda mungkin tak ingin mengubah dunia, tetapi Anda mampu mengubah dunia Anda.

Apa manfaat yang akan Anda peroleh dengan bersikap lebih tegas? Anda akan mampu mengutarakan perasaan secara konstruktif, terbuka kepada orang lain tentang hal-hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan. Scandainya Anda mampu bersikap lebih tegas, Anda dapat memaksimalkan peluang

untuk mendapatkan hubungan sosial, pekerjaan, teman, dan kehidupan yang Anda inginkan. Anda akan menjadi lebih percaya diri serta tidak merasa frustrasi atau cemas. Anda pun akan dapat menolong orang lain untuk bersikap tegas kepada diri mereka sendiri.

Dalam pekerjaan kami sebagai pelatih teknik pengembangan diri dan karier, kami sering tertegun ketika menyaksikan betapa banyak orang yang terbelenggu oleh kurangnya kepercayaan diri dan kesanggupan untuk bersikap tegas dalam menanggapi orang lain. Kami menulis buku ini untuk membantu mereka dan Anda.

Bagaimana buku ini dapat membantu? Sederhana saja, yakni dengan membantu Anda untuk memahami makna ketegasan, cara untuk bersikap tegas, dan cara untuk membantu orang bersikap tegas terhadap diri mereka sendiri. Dalam Bab 1, kami mengawali dengan pembahasan mengenai makna ketegasan. Anda akan mempelajari keuntungan dan kerugian jika Anda bersikap tegas dan tidak bersikap tegas. Tidak ada orang yang selamanya akan bersikap tegas atau tidak tegas—kami akan menjelaskan mengapa dan kapan saja banyak orang merasa mudah atau sulit untuk bersikap tegas. Kuis dalam bab ini akan membantu Anda untuk mengenali situasi-situasi yang dapat Anda hadapi dengan bersikap lebih tegas. Anda akan menyadari bahwa harga diri, harapan, hak, dan nilai-nilai yang Anda anut akan memainkan peran dalam kesanggupan Anda untuk bersikap tegas.

Sebelum Anda mengambil langkah awal untuk bersikap lebih tegas, Anda akan belajar dalam Bab 2 bahwa mengubah cara Anda bersikap dan berkomunikasi adalah bagian dari sebuah proses—serangkaian langkah. Salah satu langkah terpenting dalam rangkaian itu adalah bersikap jelas dan spesifik tentang aspek apa saja dari perilaku dan komunikasi Anda yang ingin Anda ubah untuk dapat bersikap lebih tegas. Setelah Anda menyelesaikan kuis di akhir Bab 1, Anda akan memiliki gambaran tentang aspek-aspek apa sajakah itu.

Penting untuk diketahui bahwa seperti setiap perubahan, proses ini pun akan mengalami pasang-surut. Namun, Anda tidak boleh membiarkan kemunduran itu melemahkan kepercayaan diri dan tekad Anda untuk mengubah perilaku Anda dan bersikap lebih tegas. Anda akan merasa lebih percaya diri untuk bersikap tegas jika Anda menyadari keterampilan dan kekuatan Anda, serta orang-orang yang bersikap positif dalam kehidupan Anda dan akan mendukung upaya Anda untuk bersikap lebih tegas.

Tentu saja, bahasa tubuh memiliki pengaruh terhadap kemampuan Anda untuk bersikap tegas, tetapi Anda juga akan mendapati bahwa kesediaan untuk memberikan sekaligus menerima pujian sangat penting untuk menciptakan pendekatan yang positif.

Setelah sampai pada tahapan tersebut dalam buku ini, Anda sudah mempelajari makna ketegasan dan menyadari dalam aspek apa sajakah perilaku dan komunikasi Anda semestinya dapat menjadi lebih tegas. Anda juga akan memahami penting-

nya bertindak dari posisi yang kuat. Namun, ada dua hal penting yang Anda perlukan sebelum mengambil tindakan: Anda perlu memilih untuk bersikap tegas dan mengetahui cara-caranya. Bab 3 akan mengajarkannya kepada Anda: Anda akan belajar untuk memberi tahu orang lain mengenai hal-hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan.

Hal ini mencakup upaya untuk menyadari perasaan Anda dan menyatakannya secara jelas dan lugas. Anda perlu mendengarkan dan menerima pandangan orang lain sekaligus menegaskan hak-hak Anda. Anda pun perlu mengetahui waktu untuk mempertahankan pendapat Anda dan waktu untuk berkompromi. Terakhir, Anda akan mempelajari pentingnya memikul tanggung jawab dan tidak menyalahkan orang lain akibat hasil dari interaksi Anda.

Bab 4 menitikberatkan pada reaksi Anda terhadap orang lain: cara untuk bersikap tegas ketika Anda ingin melontarkan kritik atau menjadi sasaran kritik. Anda akan memahami alasan-alasan yang mungkin membuat Anda bereaksi secara negatif terhadap kritik dan kita akan membahas cara-cara untuk menanganinya dengan tegas. Kita akan menelaah alasan-alasan yang membuat beberapa orang mengintimidasi orang lain, dan memberikan sejumlah cara untuk menanggapi tindakan tersebut di rumah ataupun di tempat kerja.

Bersabarlah selagi Anda mempelajari keterampilan-keterampilan baru ini. Untuk dapat bersikap lebih tegas, diperlukan waktu, tekad, dan keberanian. Mungkin, Anda masih sulit membayangkan diri Anda menjadi orang yang bersikap tegas. Untuk

membantu Anda, Bagian 2 akan memaparkan situasi-situasi yang membuat banyak orang merasa sulit untuk bersikap tegas: khususnya ketika di tempat kerja dan terhadap teman serta keluarga. Anda juga akan belajar untuk bersikap tegas ketika menjalani wawancara dan membeli suatu produk.

Bab terakhir membahas tentang pengambilan keputusan. Kemampuan untuk mengambil keputusan yang baik dalam kehidupan Anda merupakan pembelajaran seutuhnya untuk dapat bersikap tegas. Bab ini akan mengupas alasan-alasan yang terkadang membuat Anda kesulitan untuk mengambil keputusan dan menguak kesalahan-kesalahan yang acap kali dilakukan orang untuk menghindari pengambilan keputusan. Ada pedoman yang jelas tentang proses pengambilan keputusan, dan Anda akan dipandu melalui enam langkah logis untuk menjadi orang yang lebih mampu mengambil keputusan.

Dalam setiap bab, tercantum ungkapan-ungkapan dan tindakan-tindakan tegas yang dapat Anda coba. Dalam Apendiks 1, Anda juga dapat membaca daftar yang memuat jawaban-jawaban tegas.

Bersikap tegas tidak menjamin Anda akan bahagia dan diperlakukan dengan adil oleh orang lain, tidak membuat semua masalah Anda akan terpecahkan, tidak pula menjadikan Anda selalu mendapatkan segala sesuatu yang Anda inginkan. Namun ada satu hal yang pasti, bersikap tegas akan memperbesar peluang Anda untuk mendapatkan semua itu.

BAGIAN

1

“Tindakan tidak muncul dari pikiran, tetapi dari kesiapan untuk memikul tanggung jawab.”

— Dietrich Bonhoeffer —

Arti Bersikap Tegass

Dalam Bagian 1, kita akan mempelajari makna bersikap tegas beserta alternatif-alternatifnya. Anda akan mempelajari alasan yang mungkin membuat Anda merasa sulit untuk bersikap tegas, dan apa saja yang akan memudahkan Anda untuk bersikap tegas. Anda akan menyadari bahwa mengubah perilaku Anda dan memilih untuk bersikap tegas bukanlah satu-satunya cara untuk melangkah maju dalam setiap situasi. Hal yang lebih ditekankan adalah kesadaran Anda dalam memilih untuk bersikap tegas ataulah tidak.

Pertama, Anda harus belajar untuk bersikap tegas sehingga Anda yakin bahwa Anda telah menentukan pilihan dan tidak menghindari konfrontasi hanya karena merasa takut. Walaupun Anda telah menjadi orang yang mampu bersikap tegas, Anda tidak perlu bersikap tegas sepanjang waktu, masih ada pilihan lain sesuai dengan situasi yang Anda hadapi, asalkan Anda siap untuk bertanggung jawab atas keputusan tersebut. Bagian 1 akan menerangkan caranya.

BAB

1

“Bukanlah gunung yang kita taklukkan, melainkan diri sendiri.”

— Dietrich Bonhoeffer —

Apa yang Dimaksud dengan Bersikap Tegass?

Apa yang dimaksud dengan bersikap tegas dan apa saja alternatif sikap yang lain?

"Berteriaklah keras-keras dan bawalah tongkat yang besar," demikian teman saya menjawab ketika saya menanyakan padanya tentang cara bersikap tegas.

Namun, bersikap tegas bukanlah berteriak, mengancam, atau selalu bertindak sekehendak hati. Itu adalah sikap agresif. Berdiam diri dan menuruti kemauan orang lain tidak selalu menjadi pilihan terbaik dalam bersikap. Itu adalah sikap pasif. Memanfaatkan orang lain dan menghindari tanggung jawab untuk mewujudkan keinginan Anda juga bukan cara yang baik untuk bersikap. Itu adalah sikap pasif-agresif.

Bersikap tegas adalah pendekatan yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan Anda, yaitu dengan memberi tahu orang lain

tentang sesuatu yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan dengan cara yang lugas dan penuh percaya diri. Baik orang yang pasif maupun agresif berhubungan dengan orang lain seolah-olah hanya satu orang yang diperhitungkan, yaitu diri mereka sendiri. Sebaliknya, orang yang bersikap tegas memperlakukan semua orang dengan adil.

“Bersikap tegas adalah memberi tahu orang lain tentang sesuatu yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan dengan cara yang lugas dan penuh percaya diri.”

Meskipun Anda dapat membayangkan sikap tegas terletak di antara sikap pasif dan sikap agresif, sikap tegas mencakup pemahaman mengenai batas-batas antara kedua perilaku dan gaya berkomunikasi tersebut.

- Bersikap tegas: percaya diri dan berbicara secara lugas saat berkomunikasi dengan orang lain.
- Agresif: sombong, memaksakan diri, dan tidak mau mendengarkan pendapat orang lain.
- Pasif: menunda kebutuhan dan keinginan Anda demi kebutuhan dan keinginan orang lain.
- Pasif-agresif: komunikasi dan perilaku tidak langsung untuk memanfaatkan orang lain.

Bersikap tegas

Bersikap tegas adalah ekspresi yang jujur dan tepat mengenai perasaan, opini, dan kebutuhan Anda. Orang yang tegas mampu memberi tahu orang lain tentang hal-hal yang ia inginkan dan tidak ia inginkan. Ketegasan berarti kemampuan untuk menyatakan keinginan dengan tenang, apa yang diinginkan atau tidak diinginkan oleh seseorang, dan bagaimana ia ingin diperlakukan.

Anda dapat memilih untuk memberi tahu atau tidak memberi tahu orang lain tentang sesuatu yang Anda pikirkan, rasakan, dan yakini. Anda dapat menerima kritik tanpa kesedihan atau amukan. Anda tidak membiarkan rasa takut terhadap konflik membungkam Anda, dan siap untuk menerima konsekuensi dari pilihan Anda untuk menyampaikan perasaan dan keinginan Anda.

Bersikap tegas berarti Anda tidak merasa harus membuktikan apa pun, tetapi Anda juga tidak berpangku tangan ketika mendapat perlakuan yang tidak semestinya. Anda menetapkan batasan dan merasa berhak untuk membela diri dari perbuatan semena-mena, serangan, dan permusuhan.

Bersikap tegas juga berarti membuka diri bagi pandangan orang lain walaupun hal itu berbeda dengan pandangan Anda. Anda tidak berupaya menguasai orang lain, tidak pula takluk pada orang lain. Anda merasa cukup percaya diri untuk mengambil keputusan dan memikul tanggung jawab atas perkataan dan perbuatan Anda. Anda tidak menyalahkan orang lain jika segala sesuatu tidak berjalan sesuai dengan kehendak

Anda. Anda dapat memberi dan menerima sanjungan ataupun kritik.

Anda merasa bahwa dunia adalah tempat yang dapat Anda terima, dan bahwa Anda sama penting dengan orang lain. Anda tahu bahwa ada hal-hal yang merupakan hak Anda, demikian pula dengan orang lain.

Agresif

Sikap dan komunikasi yang agresif juga merupakan jalan untuk mengekspresikan perasaan, opini, dan kebutuhan, tetapi dengan cara mengancam, mengabaikan, atau mengendalikan orang lain.

Ketika bersikap agresif, Anda mungkin merasa harus membuktikan atau menekankan sesuatu. Jika Anda merasa diperlakukan tidak seperti seharusnya, Anda mungkin akan marah dan mengambil sikap bermusuhan.

Daripada bersikap jujur dan langsung, komunikasi yang agresif kerap kali mencakup sikap kasar, sarkastis, dan menyalahkan; dan mengesampingkan sikap jujur dan lugas dalam berkomunikasi.

Agresi adalah situasi menang-kalah. Anda ingin menang, sedangkan orang lain harus kalah. Ini adalah proses searah—Anda menyampaikan keinginan Anda, tetapi tidak mau mendengarkan atau mempertimbangkan keinginan dan perasaan orang lain. Orang yang agresif berbicara secara panjang-

lebar dan menyela pembicaraan orang lain. Agresi adalah upaya untuk mendominasi dan mengabaikan batasan-batasan pribadi orang lain.

Sebuah hubungan yang dilandasi oleh agresi satu orang biasanya akan terus memburuk sebelum orang yang agresif itu mau berubah, atau sebelum orang lain mau bersikap lebih tegas terhadapnya.

Anda merasa dunia adalah tempat yang penuh persaingan, dan Anda memilih untuk memaksakan cara Anda ke dalamnya.

Pasif

Sikap dan komunikasi yang pasif tidak mengutarakan pikiran, perasaan, dan keinginan Anda.

Bersikap pasif berarti membiarkan orang lain mendominasi Anda dan menentukan apa yang seharusnya Anda lakukan atau tidak seharusnya Anda lakukan. Anda dapat dengan mudah dimanfaatkan oleh orang lain, dan Anda membiarkan keinginan mereka mengalahkan keinginan Anda. Anda tidak mengutarakan keinginan atau pikiran Anda. Anda merasa sulit untuk mempertahankan pendapat Anda tentang hal-hal yang Anda anggap salah atau benar, atau tentang bagaimana Anda ingin diperlakukan. Anda kerap menyetujui pendapat orang lain walaupun Anda sebenarnya tidak setuju.

Dengan bersikap pasif, Anda menghindari segala macam konfrontasi. Anda mungkin takut pada reaksi orang lain sehingga Anda hanya berdiam diri dan memilih untuk menurut.

Persetujuan Anda sering disalahtafsirkan. Di satu sisi, hal itu membuat orang lain tidak yakin pada perasaan Anda sehingga mereka mengabaikan atau tidak menghiraukan Anda. Di sisi lain, hal itu dapat membuat Anda dimanfaatkan oleh orang lain. Anda akan sering diserahi tugas-tugas yang sebenarnya tidak ingin Anda lakukan.

Mudah bagi orang lain untuk tidak menghormati Anda. Anda sering ragu-ragu dalam memutuskan sesuatu sehingga membiarkan orang lain memutuskan dan mewujudkannya. Ini adalah situasi menang-kalah. Mereka menang, Anda kalah. Anda tidak merasa memiliki hak untuk menyatakan sikap, dan kerap kali menyalahkan diri sendiri jika segala sesuatu tidak berjalan sesuai dengan kehendak Anda. Jika ada yang bersikap tidak baik atau tidak adil terhadap Anda, Anda hanya memendam perasaan jengkel.

Perilaku pasif dapat membuat Anda merasa kecewa dengan hubungan yang Anda jalin. Anda merasa tidak mampu mengendalikan hidup Anda.

Anda merasa dunia ini sulit dan menakutkan. Keinginan dan opini orang lain tampaknya selalu lebih penting daripada keinginan dan opini Anda.

Pasif-agresif

Komunikasi pasif-agresif adalah ekspresi tidak langsung dan tidak jujur mengenai perasaan, opini, dan keinginan Anda. Sikap ini membuat seseorang selalu berupaya mengelak untuk

mengatakan apa yang sungguh-sungguh ia inginkan dan tidak ia inginkan.

Orang yang bersikap pasif-agresif memanfaatkan orang lain untuk memaksakan kehendaknya. Ia sebenarnya mengendalikan situasi dan orang lain, sekalipun tampaknya tidak demikian. Ia tidak menyatakan keinginannya dengan jelas, tetapi menunjukkan penolakan pasif ketika diminta untuk memenuhi keinginan dan harapan orang lain.

Ia menunda-nunda dengan berbagai alasan atau berpura-pura lupa ketika orang lain meminta sesuatu darinya. Ia bahkan mungkin berusaha menciptakan kesan bahwa dirinya tengah dirundung masalah agar orang lainlah yang akan bertindak untuk memenuhi hal yang dimintakan kepadanya.

Orang seperti ini kerap kali menahan amarah dan rasa frustrasinya, tetapi dengan cara lain yang tidak menggunakan kata-kata, misalnya dengan mendiamkan orang lain atau menunjukkan ekspresi yang merendahkan ketika bertatap muka dengan orang itu, manakala ia merasa tidak puas terhadapnya. Dengan cara itu, ia tidak mengungkapkan perasaannya secara terbuka kepada orang lain.

Ia pun mungkin sudah terbiasa menggunakan sindiran tajam dan cara-cara lain untuk menghindari pertengkaran atau mengelak dari tugas tertentu. Ia sering bersikap menghalang-halangi dan tidak kooperatif, menghindari tugas yang merupakan tanggung jawabnya, dan memanfaatkan orang lain untuk mengambil keputusan dan melakukannya baginya.

Jika ia dapat menemukan cara untuk menyalahkan orang lain, ia berupaya mengelabui perasaannya sendiri dengan menganggap kesalahan itu merupakan akibat perbuatan orang lain kendati pada dasarnya terjadi akibat tindakannya sendiri. Anda kalah—saya pun demikian—kita sama-sama menderita.

Orang macam ini amat lihai dalam menyusun rencana untuk merebut perhatian orang lain, misalnya dengan sengaja terlambat menghadiri rapat atau pesta. Ia ingin orang lain menunggunya dan menganggapnya penting.

Ia merasa dunia adalah tempat yang tidak adil, dan memilih untuk menghindari tanggung jawab dan menyalahkan orang lain karena itu.

Kapan sikap agresif atau pasif dapat diterima?

Seandainya bersikap tegas adalah cara yang paling efektif dan positif dalam berperilaku dan berkomunikasi, mengapa kita berperilaku dengan cara yang tidak efektif atau negatif? Semua itu tergantung pada respons “hadapi atau lari” yang timbul dari dalam pikiran kita. Respons ini berkembang di dalam pikiran manusia primitif untuk melindungi diri dari hewan buas dan manusia lain yang mengancam kelangsungan hidup mereka.

“Mengapa kita berperilaku dengan cara yang tidak efektif atau negatif?”

	Tegas	Agresif	Pasif	Pasif-agresif
Sikap	Saya OK, Anda OK Fleksibel, terbuka Optimistis Percaya diri Dapat memutuskan, positif Sadar, hangat, ramah Mendukung, bersedia Merasa aman Dapat menghargai	Saya OK, Anda tidak OK Tidak fleksibel Berpikiran sempit Suka bertengkar Bersikap memusuhi Curiga Menuduh Tidak kooperatif Tidak menghargai	Saya tidak OK – Anda OK Pasrah Pesimistis Bimbang Meremehkan diri sendiri Menerima Mencari perasaan aman Cemas Tegang	Saya tidak OK, jadi Anda juga tidak OK Negatif Keras kepala Memberengut Curiga, tidak menghormati Pesimistis Menuduh Mudah tersinggung Iri hati Membenci
Perilaku	Konstruktif Pemecah masalah Berkonsentrasi pada pemecahan masalah Berunding Bekerja sama, mendengarkan Tertarik Mengajak orang lain untuk turut serta Mampu untuk memberi dan menerima pujian dan kritik	Destruktif Mementingkan diri sendiri dan egois Menyingkikan peran serta orang lain Bersikap kasar Mendominasi Menyerang Tidak peka Menghukum	Mengalah Patuh Tidak berdaya Tidak tahu arah Tidak terhubung	Destruktif Memanfaatkan orang lain Mementingkan diri sendiri Egois Menuduh Merahasiakan, sembunyi-sembunyi Menyabotase Sengaja tidak efisien Merendahkan, Menunda-nunda, berpura-pura lupa Menghindari tanggung jawab Berdah dan berbohong
Suara	Tenang dan mantap Menyemangati Tulus	Bersuara keras Memaksa Melecehkan Mengejek Menyindir dengan tajam Kritis	Berdiam diri Menggerutu Membosankan Ragu-ragu	Meniadakan Kritis Menyindir dengan tajam Mengerang Mengeluh
Kata-kata	Perluakah kita? Bagaimana menurut Anda? Saya perlu Saya Ingin Terima kasih	Hentikan jangan Tidak mau Tidak bisa Kerjakan SEKARANG Menjengkelkan Itu kesalahan Anda Anda selalu...	Maaf Bukan saya yang harus memutuskan Hanya saya Tidak apa-apa Entahlah Saya tidak keberatan Terserah Anda	Apa lagi kesalahan saya? Tidak adil Ini takkan pernah berhasil Tidak bisa Saya belum sempat

Bahasa Tubuh	Seimbang, memberi isyarat terbuka Kepala tegak Kontak mata Tersenyum	Isyarat tajam Mempersempit ruang gerak orang lain Melotot Mengernyitkan dahi	Mengerut Membungkuk Menghindari tanggung jawab	Menghindari kontak mata Mengernyitkan dahi Tersenyum palsu Menghindari tanggung jawab
---------------------	-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Respons “hadapi” diwujudkan dengan menghadapi ancaman secara fisik, dan respons “lari” diwujudkan dengan menarik diri.

Pada masa kini, kita masih memiliki respons “hadapi atau lari”, tetapi kita memiliki perilaku yang lebih beragam ketika memilih untuk menghadapi atau lari dari situasi yang mengancam. Respons “hadapi” diwujudkan dalam perilaku agresif yang khas, yaitu sikap egois, mendominasi, marah, dan bersuara keras. Respons “lari” dapat diamati dalam perilaku pasif, seperti menyerah pada kehendak orang lain yang lebih dominan; bimbang, berdiam diri, merasa cemas atau menarik diri.

Pada zaman modern, kita mungkin tidak pernah berhadapan dengan hewan buas atau serangan sekelompok orang, tetapi ketika kita menghadapi bahaya yang mengancam nyawa, respons “hadapi atau lari” itu kembali memainkan peran pentingnya. Ketika respons ini aktif, adrenalin dan hormon-hormon stres lain akan dipompa ke seluruh tubuh kita. Lonjakan hormon inilah yang membuat seseorang mampu berlari menembus kobaran api yang membakar sebuah rumah untuk menyelamatkan seorang anak yang terjebak di dalamnya, atau membuatnya memilih untuk bersembunyi ketika ada perampok yang masuk ke rumahnya.

Meskipun demikian, ancaman yang lebih sering kita hadapi pada saat ini mungkin adalah atasan yang tidak mau bekerja sama, pramuniaga yang kasar, anak yang membangkang, atau kolega yang mengkritik.

Mereka dapat memancing respons yang sama dengan yang timbul ketika menghadapi hewan buas atau serbuan musuh. Kendati Anda mungkin ingin, Anda tahu bahwa membentak atasan Anda bukanlah tindakan yang berguna. Akan tetapi, menghindarinya pun bukanlah tindakan yang produktif!

Sekalipun demikian, ada sejumlah situasi manakala sikap pasif atau agresif dapat bermanfaat. Amarah adalah emosi yang sangat kuat. Merasa marah bukanlah suatu kesalahan—waktu dan cara Anda mengekspresikannya itulah yang boleh jadi merupakan suatu kesalahan. Anda pun tidak salah jika mengikuti kehendak orang lain selama hal itu memang tepat, dan selama Anda tidak selalu bersikap demikian. Setiap cara bersikap memiliki keuntungan dan kerugian sehingga secara tidak sadar, Anda mungkin cenderung memilih sikap tertentu.

	Tegas	Agresif	Pasif	Pasif-agresif
Keuntungan	Orang lain menghormati Anda. Anda lebih menyadari hal-hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan. Keinginan Anda akan lebih mudah terpenuhi. Anda mempertimbangkan keinginan orang lain.	Orang lain takut pada Anda. Anda diperhatikan. Anda mengandalkan cara Anda sendiri.	Orang lain menyukai Anda dan berpikir bahwa Anda adalah orang yang baik. Anda tidak perlu mengambil keputusan. Orang lain mengasihani Anda. Anda tidak perlu bertanggung jawab.	Anda dapat memanfaatkan situasi untuk mendapatkan apa yang Anda inginkan atau perlakuan. Anda diperhatikan. Anda berhasil menggunakan cara Anda sendiri tanpa harus memikul tanggung jawab atas akibatnya.
Kerugian	Orang lain mungkin iri hati atau membenci Anda. Orang lain mungkin memandang kegigihan dan tekad Anda sebagai sifat agresif. Tidak ada jaminan bahwa keinginan Anda akan terpenuhi.	Orang lain takut dan menghindari Anda. Orang lain membenci Anda. Orang lain mungkin membalas. Anda mungkin merasa bersalah atau kecewa pada diri sendiri.	Orang lain akan menginjak-injak Anda. Anda tidak dapat mengendalikan situasi. Anda akan disisihkan atau dimanfaatkan. Keinginan Anda tidak terpenuhi.	Orang lain merasa dibingungkan dan okecewakan oleh Anda. Orang lain mungkin membenci Anda. Orang lain menghindari Anda.

Berbeda dengan orang-orang yang tidak bersikap tegas, ketika orang yang biasanya bersikap tegas memilih untuk bersikap agresif atau pasif, ia akan menampakkan tanggung jawabnya karena telah memilih sikap tersebut. Jika ia bersikap agresif, misalnya, ia akan mengakuinya: "Ya, saya marah sekali." Orang yang tegas akan membentengi diri dengan cara yang dianggapnya perlu, termasuk dengan sikap agresif, jika ada orang lain yang mencoba untuk mendominasinya. Orang yang tegas menggunakan sikap agresif untuk membela diri, bukan untuk menyerang orang lain.

Sebaliknya, orang yang tegas pun terkadang akan memilih untuk menanggapi secara pasif dan mengakui: "Saya tidak mau menanggapi hal itu. Saya memilih untuk mundur." Mereka memang tidak suka didominasi, tetapi mereka melihatnya sebagai pilihan terbaik pada saat itu guna menghindari kemungkinan akan terjadinya kekerasan atau ancaman.

Mereka sangat berbeda dengan orang yang agresif karena orang yang agresif menolak untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka—mereka akan berkata bahwa mereka dipancing. Orang yang pasif akan berkata bahwa mereka disuruh untuk mengerjakan sesuatu oleh orang lain. Orang yang pasif-agresif akan menggunakan salah satu dari kedua tanggapan itu.

Mengapa Anda perlu bersikap lebih tegas?

Ada banyak alasan yang membuat Anda perlu bersikap tegas. Sebagian besar cara Anda bersikap dan berkomunikasi terbentuk sejak Anda masih belia. Proses pendewasaan Anda, hubungan yang pernah Anda jalin pada masa lampau dan pada saat ini, serta kegagalan dan kekecewaan Anda pada masa lalu mungkin akan membuat Anda merasa tidak mampu mengendalikan hidup Anda.

Jenis kelamin pun berpengaruh. Kebudayaan kita cenderung menerima perilaku agresif dalam diri pria dan perilaku pasif dalam diri wanita. Jadi, kaum pria yang tidak mampu menjelaskan keinginan, perasaan, dan keyakinan mereka akan mengekspresikan diri secara agresif; sedangkan dalam kondisi yang

sama, kaum wanita mengekspresikan diri secara pasif. Mari kita pahami kemungkinan penyebab Anda mengambil sikap tertentu.

Perilaku agresif—mengapa Anda melakukannya?

Perilaku agresif seseorang kerap kali timbul dari pengalaman tidak diindahkan, disalahpahami, ditipu, atau dimanfaatkan karena kemurahan hatinya, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Orang biasanya hanya berperilaku agresif dalam situasi tertentu, misalnya ketika mabuk, merasa direndahkan, ditertawakan, tidak sabar, marah, atau sangat jengkel.

Pola menanggapi secara agresif adalah perilaku yang dapat dipelajari. Anda mungkin tumbuh dewasa dengan meyakini bahwa berperilaku agresif untuk memperoleh apa pun yang Anda inginkan dan menolak apa pun yang tidak Anda inginkan adalah hal yang wajar dan dapat diterima.

Perilaku pasif—mengapa Anda melakukannya?

Jika orangtua, guru, saudara, atau teman-teman Anda lebih dominan dan cenderung bersikap menguasai, Anda mungkin merasa dianggap layak anak kecil sehingga Anda takut berbicara. Jika Anda diajarkan untuk mendahulukan kepentingan orang lain, Anda mungkin merasa harus lebih banyak mengalah. Saya pernah mendengar dua orang anak yang meminta nenek mereka untuk membelikan kue. Nenek mereka menjawab, “Bu-

kankah Nenek pernah berkata bahwa siapa yang meminta tidak akan dapat?" Aneh sekali.

Dapat dipahami bahwa bila Anda dididik untuk tidak meminta sesuatu yang Anda inginkan, dan merasa takut bila tidak menyenangkan orang lain atau tidak disukai oleh orang lain, Anda mungkin akan mengelak untuk bersikap tegas. Anda mungkin khawatir orang lain akan merasa tersinggung, marah, atau kecewa jika Anda menolak keinginan mereka.

Anda mungkin percaya bahwa Anda tidak berhak untuk menyatakan keinginan dan opini Anda. Biasanya, jika Anda merasa sulit untuk mengambil keputusan, atau tidak benar-benar yakin dengan hal yang Anda inginkan dalam situasi tertentu, Anda akan memilih untuk "mengikuti arus" sesuai dengan kehendak orang yang memiliki opini lebih kuat.

Keyakinan dan perilaku ini dapat tertanam kuat. Teori tentang penanaman rasa tidak berdaya menyatakan bahwa pengalaman melakukan upaya yang berakhir dengan kegagalan membuat orang-orang yang bersikap pasif telah belajar untuk berpasrah diri dan memahami bahwa mereka tidak dapat mengendalikan kejadian yang tengah atau akan berlangsung sehingga mereka tidak mau mencoba untuk mengubah keadaan orang-orang yang tegas tidak berpandangan seperti itu. Sudut pandang mereka lebih positif: mereka yakin bahwa mereka mampu mengubah situasi menjadi lebih positif.

Kecenderungan untuk mengharapkan hasil terbaik semacam ini disebut optimisme. Optimisme membuat Anda merasa memiliki kemampuan untuk mengendalikan kehidupan dan

menumbuhkan keyakinan bahwa masih ada yang dapat Anda lakukan untuk mengendalikan perasaan Anda.

Walaupun keyakinan dan sikap Anda mungkin telah terbentuk, kedua hal itu tidak serta-merta mencetak kepribadian Anda di masa depan. Keyakinan dan sikap Anda tidak permanen. Anda dapat belajar untuk berpikir dan berperilaku dengan cara yang lebih positif dan tegas seperti yang akan dibahas dalam buku ini.

“Meskipun keyakinan dan sikap Anda mungkin telah terbentuk, kedua hal itu tidak serta-merta mencetak kepribadian Anda di masa depan.”

Perilaku pasif-agresif—mengapa Anda melakukannya?

Anda dapat mengekspresikan permusuhan dan kebencian terhadap orang lain dengan cara-cara yang pasif karena Anda telah belajar bahwa menyatakan keinginan, opini, dan perasaan Anda mungkin akan dianggap sebagai tindakan yang tidak dapat diterima, kasar, atau egois.

Jika selama proses perkembangan kedewasaan Anda, Anda diajari bahwa rasa marah, frustrasi, atau kecewa tidak boleh diekspresikan atau jika mengekspresikan perasaan-perasaan tersebut bahkan membuat Anda dihukum, Anda akan belajar untuk mencari jalan lain yang lebih tersamar guna memenuhi

keinginan Anda atau menyatakan perasaan Anda tanpa membahayakan hubungan Anda dengan orang lain secara langsung.

Orang yang berperilaku pasif-agresif kurang percaya diri untuk meminta, melakukan, atau mengatakan keinginannya. Orang yang pasif hanya akan memasrahkan nasib pada keputusan orang lain. Orang yang pasif-agresif tidak mau mengalah kepada orang lain, tetapi juga enggan untuk bersikap tegas terhadap mereka. Jadi, Anda mempersilakan orang lain untuk mengambil keputusan, tetapi kemudian menggunakan cara-cara terselubung seperti manipulasi dan sabotase untuk mewujudkan keinginan Anda.

Situasi dan kondisi tertentu juga dapat memicu perilaku pasif-agresif, misalnya ketika Anda mengira bahwa kemampuan atau kinerja Anda akan dinilai, atau ketika Anda harus berurusan dengan sosok yang memiliki wewenang atas diri Anda, seperti orangtua, manajer, guru, dan teman-teman yang bersikap mendominasi. Mereka terkadang memancing seseorang untuk memunculkan perilaku agresif tak langsung.

Walaupun Anda tahu bahwa Anda tidak dapat mengekspresikan perasaan secara terbuka jika Anda berperilaku pasif-agresif, Anda mungkin juga tidak menyadari bahwa Anda tengah bertindak licik dengan memanfaatkan orang lain.

Mengapa sulit untuk bersikap tegas?

Beberapa alasan yang mungkin membuat Anda merasa sulit untuk bersikap tegas antara lain:

- orang lain membuat Anda kebingungan atau ketakutan
- orang lain akan merasa marah atau jengkel
- Anda tidak yakin dengan hak-hak Anda
- Anda merasa bimbang ketika harus memutuskan
- Anda tidak memperoleh tanggapan dari orang lain
- Anda tidak dapat mengendalikan situasi
- Anda merasa letih atau tertekan
- Anda kurang percaya diri atau merasa tidak aman
- Anda tidak dapat memikirkan cara lain untuk menangani situasi—Anda tidak tahu cara bersikap tegas dalam situasi tersebut

Alasan apa yang mungkin Anda miliki sehingga tidak mampu bersikap tegas?

Peran harga diri dan kepercayaan diri

Kemampuan Anda untuk bersikap tegas sangat berkaitan dengan harga diri dan kepercayaan diri Anda. Mengapa demikian?

Seandainya Anda menerima pendapat bahwa untuk dapat bersikap tegas, Anda harus jujur dan terbuka terhadap perasaan, opini, dan keinginan Anda. Anda mengerti bahwa jika Anda akan bersikap tegas, Anda perlu membuat orang lain memahami hal-hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan.

Mudah, kan? Tidak. Mengapa tidak? Karena Anda memerlukan harga diri dan kepercayaan diri untuk bersikap tegas.

Kepercayaan diri adalah keyakinan bahwa Anda mampu berbuat sesuatu. Anda memerlukan kepercayaan diri untuk mengatakan hal-hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan. Anda memerlukan kepercayaan diri untuk mengutarakan isi pikiran Anda kepada orang lain dan menjelaskan kepadanya tentang bagaimana Anda ingin diperlakukan.

Anda perlu merasa percaya diri bahwa Anda mampu menghadapi konsekuensi dari sikap tegas Anda. Anda juga perlu merasa percaya diri untuk mengambil keputusan dan memikul tanggung jawab atas perkataan dan perbuatan Anda.

Harga diri yang baik membuat seseorang memiliki perasaan positif bahwa dirinya dan kemampuan yang ia miliki merupakan sesuatu yang berharga.

Jika Anda terbiasa untuk tidak bersikap tegas, Anda akan sering terjebak dalam situasi yang—karena ketidaktegasan Anda—akan memperburuk situasi berikutnya. Jika Anda tidak memberi tahu seorang teman bahwa Anda merasa tersinggung dengan komentarnya karena Anda tidak ingin terlihat sebagai orang yang terlalu perasa, keputusan Anda tidak hanya akan membuat Anda merasa kecewa kepada teman Anda, tetapi juga akan membuat Anda merasa tertekan karena tidak mengutarakan unek-unek Anda. Anda mungkin akan berkata dalam hati bahwa seandainya ia menghargai Anda, ia tidak akan berbicara seperti itu kepada Anda. Kesimpulan seperti ini akan membuat Anda meragukan harga diri dan kemampuan Anda

sehingga kepercayaan diri Anda merosot, dan Anda lebih sukar untuk bersikap tegas.

Hasilnya? Keputusan Anda untuk mengubur luka hati justru membuat mereka muncul dengan cara lain, mungkin dengan mendorong Anda untuk berperilaku pasif-agresif atau menumpahkan semua perasaan negatif yang Anda pendam selama ini sehingga memicu pertengkaran hebat setelah Anda tidak sanggup lagi menahan diri.

Apakah orang-orang yang bersikap tegas pernah merasa cemas untuk menyatakan keinginannya? Tentu saja ya, tetapi perbedaan antara mereka dan orang-orang yang tidak bersikap tegas adalah mereka tetap mengambil tindakan dan berani bertanggung jawab atas hasilnya. Daripada terbelenggu oleh ketakutan dan kecemasan yang mereka rasakan, mereka memilih untuk berurusan dengan orang lain dan situasi sekalipun rasa takut atau khawatir itu masih ada. Mereka tahu bahwa mereka tetap harus bertindak!

Dampak dari orang berbeda dan situasi berbeda

Orang dan situasi yang berbeda dapat berpengaruh pada kemampuan Anda untuk bersikap tegas. Jika orang lain bersikap agresif, menggoyahkan kepercayaan diri Anda, mengancam Anda, atau Anda khawatir takkan mampu mengatasi luapan emosi mereka, Anda mungkin akan kesulitan untuk bersikap tegas.

Jika orang lain berperilaku pasif, bersikap negatif, merasa cemas, tidak aman, dan menarik diri, Anda mungkin juga akan kesulitan untuk bersikap tegas.

Jika orang lain berperilaku pasif-agresif, mudah tersinggung, membingungkan, mengabaikan Anda, atau memberengut, Anda pun akan kesulitan untuk bersikap tegas.

Jika orang lain itu bersikap tegas, mereka memperlakukan Anda dengan hormat, mendukung dan mendengarkan Anda. Maka, Anda akan jauh lebih mudah untuk bersikap tegas.

Tentu saja, orang dan situasi tertentu dapat memengaruhi kemampuan Anda untuk bersikap tegas. Namun, harapan Anda terhadap orang lain juga dapat menjadi hambatan untuk bersikap tegas.

Harapan, nilai, dan hak

Tanyai diri Anda: Apakah Anda memiliki harapan yang masuk akal terhadap orang lain? Anda mungkin perlu menyesuaikan harapan itu.

Kita sering meyakini bahwa ada cara yang benar dan salah bagi orang lain dalam berperilaku terhadap kita. Kita mungkin berharap lebih banyak dari yang dapat diberikan oleh suatu hubungan. Lalu, ketika orang lain gagal untuk memenuhi harapan kita, kita merasa dikecewakan, jengkel, dan benci kepadanya. Kita pun jarang menyadari betapa harapan-harapan kita dapat merusak berbagai bentuk komunikasi, menimbulkan kesalahpahaman, konflik, dan rasa tidak percaya.

Jika Anda (secara sadar ataupun tidak), memendam harapan yang terlampau tinggi, Anda harus bersiap untuk merasa kecewa, frustrasi, dan marah kepada diri sendiri dan orang lain. Di sisi lain, jika harapan Anda kepada diri sendiri, kehidupan, atau orang lain terlalu rendah, Anda akan kesulitan untuk mengekspresikan diri, berpartisipasi, ataupun meraih prestasi.

Sebagai contoh, Anda berharap teman-teman Anda setia, jujur dan dapat dipercaya. Jika harapan-harapan ini pupus, Anda mungkin akan merasa marah atau jengkel. Anda mungkin akan memendam perasaan ini dengan berperilaku pasif atau pasif-agresif, atau mengemukakannya dengan perilaku tegas atau agresif.

Jika pada masa kanak-kanak, Anda tidak cukup mendapat kasih sayang, bimbingan, dan dukungan, Anda pun mungkin tidak berharap orang lain akan mempertimbangkan kebutuhan Anda.

Jika Anda merasa dibebani dengan banyak tuntutan, Anda mungkin akan sering mengkritik diri sendiri.

Bagian dari diri Anda yang selalu mengkritik diri sendiri adalah bawaan dari masa kanak-kanak Anda. Ia merupakan gema dari harapan dan tuntutan orangtua Anda serta orang dewasa lain di sekitar Anda ketika itu. Oleh karena itu, Anda akan memproyeksikan sikap kritis yang sama dengan sikap mereka ketika mengharapkan atau menuntut sesuatu dari orang lain, dan tidak memikirkan realistis atau tidaknya harapan atau tuntutan Anda terhadap mereka.

Anda mungkin merasa tengah membuang waktu dan energi untuk mengubah orang lain sesuai dengan kehendak Anda. Memiliki harapan yang realistis berarti siap memikul tanggung jawab dalam kehidupan, dan tidak mengandalkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan Anda. Setelah menyadari harapan-harapan yang tidak realistis ini, Anda dapat berbuat sesuatu untuk membebaskan diri dari tekanan batin akibat tidak terpenuhinya harapan-harapan tersebut.

Hal yang lebih baik lagi adalah setelah Anda mampu berperilaku dan berkomunikasi dengan lebih tegas, orang lain akan cenderung memperlakukan Anda dengan cara yang Anda harapkan, yakni dengan hormat!

Kapan kita lebih mudah untuk bersikap tegas?

Kita telah menyimak beberapa hambatan untuk bersikap tegas. Lantas, kapan kita lebih mudah untuk bersikap tegas?

Kita akan lebih mudah untuk bersikap tegas jika:

- merasa percaya diri
 - menghargai diri sendiri
 - memiliki harapan yang realistis
 - memperoleh dukungan orang lain
 - memiliki cukup informasi
 - mengetahui nilai-nilai yang kita anut
 - orang lain mendengarkan dan memperlakukan kita dengan hormat
 - mengetahui hak-hak kita
-

Nilai dan Hak

“Itulah prinsip-prinsip saya. Jika Anda tidak menyukainya, saya masih memiliki yang lain.”

— Groucho Marx —

Memang, lebih mudah untuk bersikap tegas jika Anda mengetahui hak-hak Anda. Jika Anda membeli suatu alat dari sebuah toko, tetapi alat itu tidak berfungsi setibanya di rumah, Anda tahu bahwa Anda memiliki hak secara hukum untuk mendapatkan kompensasi.

Namun, hak-hak pribadi memang berbeda dengan hak-hak secara hukum. Hak-hak secara hukum ditetapkan oleh negara, sedangkan hak-hak pribadi ditetapkan oleh Anda sendiri. Hanya Anda yang dapat memutuskan hal-hal yang Anda anggap sebagai hak-hak pribadi. Hak-hak pribadi Anda berhubungan dengan nilai-nilai yang Anda anut, yakni segala sesuatu dalam kehidupan yang penting dan memiliki nilai bagi Anda.

Nilai-nilai yang Anda anut akan menjadi sumber hak-hak Anda. Sebagai contoh, jika Anda menghargai privasi, Anda akan merasa berhak untuk tidak menyebarkan informasi yang Anda anggap bukan untuk konsumsi publik. Jika Anda menghargai kesetiaan, Anda akan merasa berhak untuk mengharapkan orang lain bersikap setia dan dapat dipercaya. Walaupun Anda mungkin meyakini bahwa hak-hak pribadi Anda dapat diterima oleh orang lain, Anda perlu mengingat bahwa nilai-nilai dan hak-hak pribadi bersifat subjektif, yakni dilandasi

oleh pengalaman dan harapan Anda sekaligus orang lain. Hak-hak pribadi seseorang akan dilandasi oleh pengalaman dan harapannya sehingga boleh jadi berbeda dengan hak-hak Anda.

“Nilai-nilai dan hak-hak pribadi bersifat subjektif.”

Hak apa yang menurut Anda pantas Anda dapatkan?

Mengenali hak-hak pribadi dapat membantu Anda untuk memperjelas nilai dan harapan Anda. Berikut beberapa contoh hak pribadi. Anda berhak untuk:

- meminta sesuatu yang Anda inginkan tanpa merasa bersalah
- meminta informasi
- mengekspresikan pikiran dan perasaan Anda
- mengambil keputusan dan menanggung konsekuensinya
- memilih apakah Anda harus atau tidak harus bertanggung jawab untuk memecahkan masalah orang lain
- tidak mengetahui atau tidak memahami sesuatu
- membuat kesalahan meraih kesuksesan mengubah pikiran Anda memperoleh privasi
- menyendiri dan mandiri
- memilih untuk tidak bersikap tegas
- membuat perubahan

Hak-hak apa yang ingin Anda tambahkan ke dalam daftar ini? Tanyakan kepada diri Anda: apakah hak yang Anda pilih bagi diri Anda juga dapat berlaku bagi orang lain?

“Perbedaan mendasar antara bersikap tegas dan bersikap agresif adalah dampak kata-kata dan perilaku kita terhadap hak-hak dan kesejahteraan orang lain.”

— Sharon Anthony Bowers —

Pegang teguhlah hak-hak Anda dan hak-hak orang lain. Katakan apa yang Anda pikirkan, rasakan, dan yakini, tetapi berikan pula hak-hak itu kepada orang lain.

Ketika bersikap tegas, Anda mampu membela hak-hak Anda sekaligus berperilaku dan mengekspresikan diri dengan cara-cara yang tidak melanggar hak-hak orang lain.

Bersikap agresif berarti mengekspresikan keinginan dan opini Anda dengan paksaan sehingga melanggar hak-hak orang lain.

Bersikap pasif berarti tidak mengekspresikan keinginan, pikiran, dan perasaan Anda sehingga membuka pintu bagi orang lain untuk melanggar hak-hak Anda.

Perilaku agresif-pasif berarti tidak mengekspresikan hak-hak Anda, tetapi Anda tetap melanggar hak-hak orang lain dengan cara-cara yang licik. Anda dan orang itu sama-sama kalah.

Perilaku tegas dilandasi oleh filsafat bahwa setiap orang memiliki hak-hak pribadi sehingga setiap orang dapat mengambil tindakan tegas.

Pentingnya sikap tegas dalam seluruh bidang kehidupan

Anda sebenarnya mampu bersikap tegas sepanjang waktu, tetapi sebagaimana telah kita lihat, orang atau situasi tertentu dapat berpengaruh pada kesanggupan Anda untuk bersikap tegas.

Boleh jadi, Anda mudah berkata "Tidak" kepada teman-teman Anda, tetapi sulit menolak permintaan rekan kerja Anda. Anda mungkin dapat dengan mudah memberi tahu teman Anda bahwa Anda merasa sangat terganggu karena ia selalu datang terlambat, tetapi Anda tidak kuasa menolak apabila adik Anda menelepon Anda lalu mencurahkan isi hatinya untuk kesekian kalinya.

Jika Anda bersikap tegas dalam bidang-bidang tertentu, tetapi tidak dalam bidang-bidang lain, hal itu mungkin berhubungan dengan kurangnya rasa aman Anda dalam bidang-bidang lain tersebut. Apakah Anda merasa sulit menolak pekerjaan tambahan dari atasan Anda? Anda mungkin mengkhawatirkan keamanan pekerjaan Anda. Jika Anda merasa bahwa karier Anda di tempat kerja berada dalam posisi aman, Anda mungkin memiliki masalah dengan putra-putri Anda. Anda tidak ingin memaksanya untuk membantu melakukan pekerjaan rumah

tangga karena Anda khawatir hal itu akan membuatnya minggat ke rumah mantan istri Anda.

Jika Anda merasa kurang percaya diri untuk melaksanakan suatu tugas, dan merasa bahwa tindakan-tindakan Anda akan dihakimi, Anda mungkin akan merasa sulit bersikap tegas ketika hasil kerja Anda dipertanyakan. Namun jika Anda terampil dalam melakukan tugas tersebut, Anda tidak akan menemui masalah dalam menghadapi seseorang yang mempertanyakan tindakan atau motivasi Anda.

Ringkasan

Bersikap tegas berarti memberi tahu orang lain tentang hal-hal yang Anda inginkan atau tidak Anda inginkan dengan cara-cara yang penuh percaya diri dan lugas. Selain itu, bersikap tegas juga berarti terbuka terhadap pandangan dan opini orang lain, walaupun mungkin berbeda dengan pandangan dan opini Anda.

Sikap agresif dan pasif memiliki keuntungan dan kerugian masing-masing. Tidak apa-apa jika Anda merasa marah—cara dan waktu Anda mengekspresikannya itulah yang penting. Bersikap pasif pun tidak menjadi masalah manakala Anda merasa hal itu tepat, dan Anda tidak berbuat demikian sepanjang waktu.

Ketika orang yang tegas memilih untuk bersikap atau berkomunikasi secara pasif atau agresif, ia siap bertanggung jawab atas pilihan tersebut. Orang-orang yang tidak mampu bersikap

tegas sering menuding orang lain karena “telah memancing mereka untuk bersikap seperti itu”.

Ada sejumlah alasan yang mungkin membuat Anda merasa sulit bersikap tegas; dan hal itu tidak terlepas dari pendidikan, keyakinan, harapan, hubungan sosial, kekecewaan, dan tingkat kepercayaan diri Anda. Perilaku orang lain juga akan berpengaruh pada kemampuan Anda untuk bersikap tegas.

Cara Anda berperilaku dan berkomunikasi, begitu pula dengan keyakinan dan sikap Anda, dapat berubah—Anda dapat belajar untuk berpikir dan berperilaku dalam cara yang lebih positif dan tegas.

Mengenali hak-hak pribadi Anda dapat membantu Anda untuk memperjelas nilai-nilai dan harapan-harapan Anda. Pegang teguhlah hak-hak Anda dan hak-hak orang lain. Katakan apa yang Anda yakini, inginkan, dan tidak Anda inginkan, tetapi berikan juga hak-hak itu kepada orang lain.

Kuis

Seberapa tegaskah Anda? Tidak selalu mudah untuk mengetahuinya. Dalam beberapa situasi dan dengan beberapa orang, Anda mungkin sanggup bersikap tegas. Namun dalam situasi dan kondisi lain, Anda mungkin merasa sulit mengekspresikan diri dengan jujur dan jelas. Kuis berikut akan membantu Anda untuk mengenali tingkat ketegasan Anda dan memberi gambaran tentang beberapa situasi dan orang yang dapat Anda hadapi dengan bersikap lebih tegas.

Dalam kolom sebelah kiri, terdapat beragam situasi dan jawaban yang tegas. Dalam kolom sebelah kanan, Anda dapat menilai setiap situasi dengan memberi skor dari 1 hingga 10. Jika berkata “Tidak” kepada seseorang ketika ia meminta Anda untuk menjaga bayinya terasa sulit bagi Anda, berikan skor

2. Sebaliknya, jika seorang kolega tampaknya menghindari Anda, dan Anda tidak merasa canggung untuk menemuinya dan menanyakan sebabnya, Anda dapat memberi nilai 9 atau 10 untuk situasi semacam itu.

Seberapa tegaskah Anda?

<p>Gunakan pertanyaan-pertanyaan berikut untuk mengetahui dalam bidang apa sajakah Anda merasa sulit bersikap tegas dan mudah bersikap tegas. Dalam setiap bagian, skor lebih dari 50 berarti baik sekali, lebih dari 30 berarti lumayan, kurang dari 30 berarti bidang tersebut memerlukan perhatian. Dengan terus membaca buku ini, Anda akan memperoleh saran-saran tentang cara menanggapi.</p>	
<p>Ketegasan di tempat kerja</p>	<p>Skor (10 berarti mudah, 1 berarti mustahil)</p>
<p>Atasan Anda menuduh Anda malas. Anda membela diri dengan tenang dan penuh percaya diri.</p>	
<p>Anda diminta untuk menyampaikan presentasi kepada sebuah panitia. Anda sangat mengharapkan hal itu.</p>	

Kolega Anda tidak melakukan tugas yang menjadi baglannya dalam sebuah proyek bersama. Anda mengkritiknya tanpa harus marah.	
Anda merasa telah melakukan pekerjaan dengan baik. Maka, Anda menyiapkan permohonan kenaikan gaji.	
Seorang kolega yang pomarah membentak Anda. Anda tidak merasa terganggu dan mengabaikannya.	
Anda merasa tugas Anda sudah berlebihan, tetapi manajer Anda malah minta Anda untuk melakukan tugas yang lebih banyak lagi. Anda mengatakan bahwa Anda tidak sanggup melakukannya.	

Ketegasan terhadap teman-teman	Skor (10 berarti mudah, 1 berarti mustahil)
Anda berkata kepada seorang teman bahwa Anda merasa terganggu jika ia tidak membayar pesannya ketika Anda berdua makan bersama di restoran.	
Dalam sebuah pertemuan, seorang teman baik yang tidak dapat hadir menjadi bahan gunjingan. Anda membela teman Anda.	
Seorang teman meminta Anda untuk menjaga bayinya pada malam ketika Anda sudah memiliki rencana lain. Anda meminta waktu untuk memikirkannya, kemudian menjawab "Tidak".	
Beberapa orang teman berkata bahwa Anda pernah mengomentari mereka dengan ucapan yang membuat mereka tersinggung. Anda menjelaskan bahwa Anda menganggap mereka lucu, tetapi Anda tetap meminta maaf dan mengakui bahwa mereka benar.	

Seorang teman berkomentar bahwa ia mengagumi cara Anda bercerita hingga dapat membuat orang lain tertawa. Anda menyukai pujian itu dan mengucapkan terima kasih.	
Anda pergi ke sebuah restoran bersama teman-teman. Anda membaca menu dan menjadi orang pertama yang menentukan pilihan.	

Ketegasan terhadap keluarga	Skor (10 berarti mudah, 1 berarti mustahil)
Kakak ipar Anda mengkritik dekorasi kamar Anda. Anda menertawakan komentarnya dan menganggapnya hanya sebagai gurauan.	
Anda memuji anak-anak Anda karena mau membawakan barang belanjaan dan membersihkan meja.	
Ibu Anda menelepon setiap hari dan mengharapkan kunjungan Anda sesering mungkin. Anda memberitahunya bahwa Anda tidak dapat berkunjung sesering itu.	
Ayah Anda berkata bahwa Anda mampu menangani anak-anak Anda dengan baik dan Anda adalah orangtua yang baik. Anda menerima pujian itu dengan senang hati.	
Anda memberi tahu pasangan Anda bahwa Anda tidak sering karena ia sering bepergian ketika banyak pekerjaan yang harus diselesaikan di rumah.	
Anda duduk bersama keluarga dan membahas pembagian tugas-tugas di rumah.	

Ketegasan terhadap penyedia jasa	Skor (10 berarti mudah, 1 berarti mustahil)
Anda duduk sendiri di sebuah restoran yang ramai. Pramusajinya mengabaikan Anda. Anda menghampirinya dan memintanya untuk melayani Anda.	
Dokter memeriksa Anda dan menyampaikan tentang apa yang dapat (dan tidak dapat) ia lakukan untuk menanganinya. Anda bingung dan tidak mengerti. Anda memintanya untuk menjelaskan hal itu kembali dan memberi Anda waktu untuk menuliskannya.	
Pramuniaga telah bersusah payah untuk mencari sepatu yang cocok bagi Anda, tetapi tak satu pun di antaranya cocok dengan keinginan Anda. Anda pergi tanpa membeli apa pun.	
Anda membeli ubin baru untuk dipasang di ruang tamu. Ubin itu tidak dapat dipasang pada tanggal yang telah disetujui bersama, lalu ternyata keliru setelah dipasang. Anda memprotes dan menjelaskan keinginan Anda kepada pihak toko.	
Di sebuah restoran, sekelompok anak berbarian, bertolak keras-keras, dan memukuli meja. Anda meminta manajer restoran untuk berbicara kepada orang tua anak-anak tersebut agar anak-anak itu berhenti berbuat demikian.	
Anda sedang mengikuti kursus. Beberapa orang siswa terus-menerus membuat kegaduhan di dalam kelas. Anda berbicara secara pribadi kepada pengajarnya, dan memintanya untuk mengatasi hal itu.	

Ketegasan ketika diwawancarai	Skor (10 berarti mudah, 1 berarti mustahil)
<p>Anda diundang untuk menghadiri wawancara di sebuah perusahaan besar. Anda mempelajari profil perusahaan melalui situsnya.</p>	
<p>Anda sedang duduk di ruang tunggu. Ketika pewawancara Anda tiba, Anda berdiri, lalu tersenyum sambil menatap mata si pewawancara dan mengulurkan tangan untuk berjabat tangan.</p>	
<p>Anda diberi pertanyaan yang tidak Anda pahami. Anda katakan bahwa Anda tidak memahami pertanyaan itu dan meminta si pewawancara untuk mengulanginya.</p>	
<p>Anda ditanyai tentang keterampilan dan kelebihan Anda. Anda menyebutkannya dan memberikan contoh-contoh.</p>	
<p>Anda ditanyai tentang kelemahan Anda. Anda memberikan contoh, lalu menjelaskan upaya Anda untuk mengatasinya, atau menjelaskan bahwa kelemahan itu juga dapat dilihat sebagai kelebihan Anda.</p>	
<p>Pewawancara melontarkan komentar yang merendahkan tempat kerja terakhir Anda. Ia berkata bahwa perusahaan itu tidak bonafide. Anda tidak setuju dan menjelaskan alasan Anda.</p>	

Apa makna skor Anda?

Jumlahkan skor Anda pada setiap kategori pertanyaan (keluarga, teman, dan lain-lain).

Lebih dari 50: Tak ada yang mampu mengalahkan Anda, bukan? Anda mungkin tidak menemukan masalah untuk bersikap tegas dalam bidang ini!

Lebih dari 30: Tidak buruk, tetapi Anda perlu meningkatkan ketegasan dalam situasi-situasi tertentu yang Anda beri skor rendah.

Kurang dari 30: Skor Anda buruk dalam sejumlah besar situasi dalam bidang itu sehingga Anda perlu menyimak pedoman-pedoman yang dipaparkan dalam buku ini.

Kini setelah Anda membaca Bab 1, Anda akan menyadari alasan-alasan yang membuat Anda merasa sulit bersikap tegas dalam bidang-bidang tertentu dalam kehidupan Anda. Bacalah bab-bab berikutnya dalam Bagian 1 guna memahami cara-cara untuk menjadi orang yang lebih tegas. Namun, kami menyadari bahwa memahami teori dan menerapkannya adalah hal yang sangat berbeda. Oleh karena itu, dalam Bagian 2, kami akan menyetengahkan situasi-situasi khusus dari kuis ini, dan membahas cara terbaik guna mengatasi situasi-situasi tersebut dengan sikap yang tegas. Skor Anda akan menunjukkan kepada Anda dalam bidang apa sajakah dalam kehidupan Anda, Anda kurang mampu bersikap tegas, tetapi mungkin akan lebih baik bila Anda mengawali dalam bidang-bidang yang Anda rasakan paling mudah. Lihatlah saran-saran dalam bagian tersebut, dan terapkan dalam kehidupan nyata—itulah satu-satunya cara untuk belajar!

BAB

2

Downloaded from <http://www.indonesian.com/2012/10/04/>

“Setiap orang berpikir untuk mengubah dunia,
tetapi tak seorang pun berpikir untuk mengubah
dirinya sendiri.”

— Leo Tolstoy —

Ciptakan Rasa Nyaman bagi Diri Sendiri dan Orang Lain

Membuat perubahan

Jika Anda telah membaca bab sebelumnya, Anda akan memahami bahwa terdapat sejumlah perbedaan antara perilaku tegas, agresif, pasif, dan pasif-agresif. Anda juga akan memahami bahwa ada banyak alasan yang membuat Anda mampu atau tidak mampu bersikap tegas dalam sejumlah situasi. Anda juga telah menyadari bahwa ada beberapa situasi dalam kehidupan Anda yang dapat Anda hadapi dengan sikap tegas, dan bahwa Anda memiliki kelebihan dan kekurangan.

Siapa untuk membuat perubahan? Tidak yakin? Tidak perlu khawatir. Membayangkan cara Anda bersikap dan berkomunikasi harus diubah mungkin tidak mudah. Jika ada penolakan dalam diri Anda, Anda mungkin akan tergoda untuk

mempertahankan kebiasaan dan pola sikap Anda selama ini. Ubahlah sikap Anda jika Anda mengakui kekhawatiran Anda.

“Ubahlah sikap Anda jika Anda mengakui kekhawatiran Anda.”

Kekhawatiran tersebut mungkin timbul karena fakta bahwa perubahan akan membawa:

- ketidakpastian
- gangguan
- ketidakstabilan
- kebingungan
- risiko
- kerugian

Mengubah perilaku memang tindakan yang berisiko dan tak ada yang dapat menjamin hasilnya. Namun, berkuat dengan hal-hal negatif yang menghalangi perubahan dapat melumpuhkan Anda dan membuat Anda berhenti melangkah maju.

Latihan

Tentu saja akan terasa aneh jika kita berperilaku lain. Namun Anda pasti dapat menyesuaikan diri. Jika Anda ingin membuktikannya kepada diri sendiri, cobalah hal berikut. Pilihlah sebuah benda yang paling sering berada di dekat Anda—misalnya jam dinding. Sekarang, pindahkan benda

itu ke bagian lain di ruang yang sama. Berapa sering Anda berpaling ke arah yang salah ketika akan melihatnya? Membingungkan, bukan? Namun setelah beberapa waktu, Anda akan mampu menyesuaikan perilaku Anda dengan kondisi yang baru itu.

Jika Anda sungguh-sungguh termotivasi untuk membuat perubahan, Anda seharusnya lebih memperhatikan manfaat perubahan tersebut. Dengan demikian, Anda akan lebih mudah menciptakan perubahan itu! Manfaat mengubah cara Anda berkomunikasi dan berperilaku antara lain:

- memperbaiki hubungan sosial
- meningkatkan harga diri dan kepercayaan diri
- memberi Anda pengaruh dan kendali yang lebih besar
- nuansa keberhasilan
- kesempatan baru

Peringatan: tergesa-gesa untuk mengubah cara Anda dalam berkomunikasi dengan orang lain bukanlah cara terbaik untuk menjamin kelanggengan perubahan. Persiapan amatlah penting.

Penelitian¹⁾ menunjukkan bahwa terdapat tujuh tahap dalam mengubah sikap seseorang. Proses ini sama saja bagi setiap perubahan, entah berhenti merokok, mulai berolahraga, ataupun bersikap tegas.

¹⁾ DiClemente, C.C. and Prochaska, J.O. (1982), "Self Change and therapy change of smoking behavior: A comparison of processes of change in cessation and maintenance", *Addictive Behavior* pp. 133-42.

Tujuh tahap perubahan

Tahap pra-kesadaran

Dalam tahap pertama, Anda belum menyadari bahwa Anda perlu dan sanggup membuat perubahan. Barangkali ada orang yang terganggu dengan perilaku Anda, tetapi bukan berarti Anda sepaham dengannya. Jika Anda tidak menganggap hal itu sebagai masalah, Anda tidak akan termotivasi untuk membuat perubahan apa pun.

Tahap identifikasi dan perenungan

Tahap ini mencakup timbulnya kesadaran akan perlunya membuat perubahan. Keputusan untuk berubah mungkin merupakan reaksi yang emosional dan/atau hasil pemikiran secara rasional dan mendalam.

Orang lain mungkin masih memiliki masalah dengan sikap Anda, atau Anda mungkin menginginkan sesuatu yang berbeda daripada biasanya. Anda menyadari bahwa perubahan itu akan membawa manfaat, tetapi belum percaya diri untuk berubah.

Tahap persiapan

Tahap ini dapat berlangsung cukup lama dan mencakup sejumlah langkah seperti:

- mencari pertanda dan bukti bahwa Anda harus membuat perubahan

- mempertimbangkan hal-hal yang mendukung dan menentang perubahan tersebut
- mencari ide dan informasi tentang kondisi yang Anda tuju
- memutuskan apakah memang sudah tiba waktu untuk berubah
- memahami hal-hal yang perlu Anda lakukan
- merumuskan tujuan yang jelas dan positif

Dalam tahap persiapan, Anda sudah berniat untuk membuat perubahan, tetapi Anda masih memikirkannya dan mencari pertanda dan bukti untuk memastikan bahwa Anda memang perlu membuat perubahan itu. Anda merasa bahwa masih ada sesuatu yang perlu Anda temukan sebelum Anda melakukannya.

Berbagai kecenderungan mulai memengaruhi keputusan Anda untuk berubah atau tidak berubah. Anda mungkin akan bersedia menerima fakta yang mendukung kesimpulan Anda tentang perilaku Anda, dan mengabaikan fakta yang mendukung kesimpulan lain.

Sebagai contoh, ibu Anda mungkin tidak menyukai perilaku Anda, tetapi kakak Anda berpendapat bahwa justru ibunya yang keliru, bukan Anda. Jadi, Anda langsung menyimpulkan bahwa Anda tidak perlu berubah. Anda tidak lagi merasa perlu mencari tahu untuk mendapatkan bukti bahwa Anda memang tak perlu berubah!

Apa lagi yang dapat memengaruhi keputusan Anda untuk melangkah ke tahap berikutnya dan mengambil tindakan? Jika Anda memahami tindakan yang perlu Anda ambil dan dapat

meramalkan hasilnya, Anda mungkin akan segera bertindak. Jika Anda merasa bahwa perubahan itu sesuai dengan kebutuhan, kemampuan, dan nilai-nilai yang Anda anut, Anda akan lebih mudah berubah.

Waktu juga sangat penting: misalnya, karena divisi Anda sedang melakukan perampingan, Anda merasa bahwa saat ini bukanlah waktu yang tepat untuk mulai bersikap tegas di tempat kerja.

Dalam tahap persiapan ini, Anda perlu mengenali dengan tepat perilaku apa yang ingin Anda ubah (kuis dalam Bab 1 akan membantu Anda untuk menentukannya) dan Anda perlu menetapkan tujuan dengan jelas.

“Anda perlu mengenali dengan tepat perilaku apa yang ingin Anda ubah.”

Sebagai contoh, menyadari bahwa Anda perlu bersikap tegas dan mengurangi sikap agresif memang dianjurkan, tetapi pernyataan itu kurang spesifik. Jadi, salah satu pernyataan tujuan Anda mungkin adalah “Tidak meninggikan suara ketika meminta seseorang melakukan sesuatu”. Sebaliknya, jika Anda ingin bersikap lebih tegas, tujuan yang lebih spesifik mungkin adalah “Tidak ragu-ragu ketika ingin meminta bantuan”.

Menetapkan tujuan yang positif

Penting untuk diketahui di sini bahwa berpikir "Saya tidak boleh ragu-ragu ketika ingin meminta bantuan" atau "Saya harus berhenti berteriak untuk menghentikan anak-anak ketika mereka nakal." tidak memberi Anda informasi mengenai apa yang harus Anda lakukan sebagai pengganti "ragu-ragu" dan "berteriak" dalam kedua situasi tersebut. Berpikir "Jika saya ingin meminta bantuan, saya akan berbicara dengan jelas dan melakukan kontak mata" atau "Ketika saya marah, saya akan menghela napas dalam-dalam dan berbicara dengan tenang" akan memberi Anda tujuan yang positif. Jika Anda ingin menghapus perilaku yang tidak berguna, Anda harus menentukan perilaku penggantinya.

Setiap perubahan perilaku memiliki peluang sukses yang lebih besar manakala Anda menyatakannya secara positif daripada menggunakan kata-kata negatif. Banyak sekali niat untuk berubah diwujudkan dalam kata-kata negatif, seperti meninggalkan, berhenti, atau mengorbankan.

Jika Anda menetapkan tujuan yang negatif, seperti "Berhenti bersikap kritis", pikiran Anda akan terpusat pada kata yang bernuansa negatif, yaitu "berhenti" atau "kritis". Cita-cita yang mengandung kata "jangan", "tidak boleh", atau "berhenti" membuat diri Anda terpuruk. Daripada berpikir "Saya harus berhenti dari kebiasaan mengkritik segala sesuatu", berpikirlah "Saya akan lebih toleran dan menerima".

Anda akan lebih mudah mencapai tujuan yang mendorong Anda untuk mendapatkan sesuatu daripada tujuan yang mengharuskan Anda menghindari sesuatu! Persiapan Anda untuk membuat perubahan seharusnya memotivasi Anda dan memberi Anda harapan. Kata-kata negatif seperti “tidak boleh”, “tidak dapat”, atau “tidak mau” akan menciptakan bayangan kegagalan dan tidak memotivasi Anda.

Perilaku yang ingin Anda ubah	Perilaku pengganti	Perkiraan Anda tentang prospek perubahan ini
Mengkritik pakaian pasangan saya	Lebih memperhatikan pakaiannya yang saya sukai	Siap menghadapi tantangan!
Memenuhi permintaan kolega saya untuk bekerja hingga larut malam	Memberitahukannya bahwa saya ingin menyelesaikan pekerjaan tepat waktu setiap hari	Cemas, tetapi bertekad untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

Khawatir akan makan waktu lama untuk mencapai tujuan Anda?

“Walaupun saya bersikap tegas terhadap anak-anak saya sejak saat ini, masih perlu waktu berbulan-bulan untuk melihat perubahan yang nyata pada diri mereka.”

Cara berpikir seperti ini akan melemahkan Anda. Jika Anda tidak segera mengambil tindakan, ingatlah bahwa

waktu terus berjalan dan tak akan ada yang berubah! Putuskan untuk membuat perubahan yang positif dalam perilaku Anda dan tanyakan kepada diri Anda, "Bagaimana perasaan saya sewaktu mengupayakan perubahan ini?" Apakah upaya ini mengilhami Anda, membawa harapan, dan membuat Anda lebih mampu meraih tujuan? Jika ya, mulailah mengupayakannya!

Tentu saja, tujuan Anda berada di masa depan, tetapi Anda hanya berada di masa kini. Memikirkan dan menetapkan tujuan-tujuan yang positif akan memperbaiki perasaan Anda saat ini.

Namun, jika tujuan itu tidak memperbaiki kondisi pikiran Anda saat ini, mengapa Anda harus memikirkannya? Jika Anda merasa bahwa hal itu malah akan menimbulkan banyak pengorbanan dan kecemasan, Anda mengkhawatirkan risiko yang akan Anda hadapi, dan muncul pikiran-pikiran lain yang mematahkan semangat, tujuan itu bukanlah hal yang realistis. Lupakan saja, dan pertimbangkan perilaku lain yang dapat Anda ubah.

Tahap tindakan

Inilah tahap ketika Anda benar-benar menjalani perubahan itu. Anda memperbaiki perilaku Anda atau menggantinya dengan perilaku lain.

Tahap tindakan akan menimbulkan stres dan memerlukan waktu serta energi. Namun dengan persiapan yang baik, ta-

hap ini juga dapat menjadi waktu yang mendebarkan untuk menghasilkan cara-cara baru dalam berperilaku dan berkomunikasi.

Bergantung pada tujuan dan rencana yang Anda buat dalam tahap persiapan, tahap tindakan dapat terbagi dalam langkah-langkah kecil yang bertahap, atau berupa suatu lompatan besar dalam kehidupan Anda.

Mempertahankan

Di sini, Anda perlu mempertahankan cara-cara berkomunikasi dan berperilaku Anda yang baru. Anda ingin menghindari kebiasaan dan pola perilaku yang lama. Anda mungkin perlu mencari cara agar jangan sampai tergoda untuk kembali lagi kepada perilaku yang telah Anda tinggalkan.

Mengakhiri

Pada tahap ini, Anda sudah memantapkan cara-cara baru dalam berperilaku. Anda akan terus menggunakan cara-cara baru yang lebih efektif dalam berperilaku dan berkomunikasi. Anda akan menyadari bahwa perilaku sebelumnya bukan lagi menjadi pilihan bagi Anda. (Sebagai contoh, Anda tahu bahwa Anda tidak akan lagi meninggalkan rapat dengan perasaan marah dan kecewa akibat takut menyuarakan ketidaksetujuan Anda).

Setiap perubahan dalam cara berkomunikasi atau berperilaku sebaiknya mengarahkan Anda untuk melangkah setahap

demi setahap. Setiap tahap adalah persiapan bagi tahap berikutnya, sehingga bergegas atau melompati tahap tertentu akan membuat perubahan Anda kurang efektif dibandingkan dengan jika Anda melangkah dari satu tahap ke tahap berikutnya.

Kemajuan, perubahan, dan kekambuhan

Dalam setiap perubahan perilaku, selalu ada kemungkinan bahwa Anda akan kembali pada cara-cara lama. Kekambuhan merupakan hal yang normal. Jika Anda mengalaminya, Anda mungkin akan merasa gagal, kecewa, dan frustrasi. Kunci untuk meraih kesuksesan dalam menjalani sebuah perubahan adalah tidak membiarkan kemunduran ini meruntuhkan kebulatan tekad dan kepercayaan diri Anda. Menyadari hal ini sangat penting—jangan biarkan kekambuhan itu membuat Anda menyerah!

Jika “penyakit lama” Anda kambuh lagi hingga Anda kembali pada cara-cara lama Anda dalam berinteraksi dengan orang lain, cobalah mencari pemicunya. Apa yang membuat “penyakit” lama Anda kambuh? Apa yang dapat Anda lakukan untuk menghindari pemicu itu di masa depan?

Barangkali, Anda mencoba menghadapi situasi yang berada di luar kemampuan Anda, atau boleh jadi, tujuan Anda terlalu umum, misalnya “Saya ingin bersikap manis kepada setiap orang.” Itu berlebihan! Pernyataan “Saya tidak akan menghardik kolega saya setiap kali saya tidak sepakat dengannya” jauh lebih dapat diterima.

Anda mungkin perlu mengevaluasi kembali motivasi, teknik, dan komitmen yang Anda canangkan untuk mencapai tujuan itu. Di samping itu, temukan cara untuk menangani bilamana kemunduran serupa terjadi di masa depan.

Dengan menganalisis suatu tujuan menggunakan pemahaman tentang cara terbaik untuk mempersiapkan diri, menindaklanjuti rencana yang sudah Anda persiapkan, dan mempertahankan perilaku yang baru sebaik mungkin, Anda akan memperbesar peluang untuk berhasil.

Kalaupun Anda kembali lagi pada cara-cara lama Anda dalam berperilaku dan berkomunikasi, Anda hampir pasti tidak akan sepenuhnya kembali ke titik yang dahulu Anda tinggalkan.

Biasanya, Anda akan mengambil dua langkah ke depan dan satu langkah ke belakang, mencapai kemajuan kemudian kemunduran. Belajarlah dari kekeliruan Anda, lalu manfaatkan hal-hal yang telah Anda pelajari itu untuk melangkah ke depan. Anda bahkan dapat melalui siklus kekambuhan ini beberapa kali sebelum berhasil memantapkan perilaku baru Anda.

Mengadopsi perilaku baru memang memerlukan latihan, jadi bersabarlah. Karena kebiasaan lama tidak akan lenyap dalam semalam, "penyakit" itu mungkin akan kambuh sesekali.

"Karena kebiasaan lama tidak akan lenyap dalam semalam, "penyakit" itu mungkin akan kambuh sesekali."

Jangan anggap kesulitan sebagai kegagalan. Bukankah tersandung adalah bagian tak terpisahkan dalam proses belajar berjalan? Jadikan hal itu sebagai kesempatan untuk belajar. Cobalah melakukannya lebih baik lagi pada kesempatan berikutnya, dan pupuklah kepercayaan diri Anda sedikit demi sedikit.

Bersiaplah untuk melakukan perubahan; ciptakan rasa nyaman bagi diri sendiri

Selain mencegah kemunduran itu meruntuhkan kepercayaan diri dan kebulatan tekad Anda untuk mengubah perilaku, Anda akan lebih percaya diri untuk bersikap tegas jika Anda mengenali keterampilan dan kelebihan Anda yang dapat mendukung upaya Anda untuk bersikap lebih tegas.

Kelebihan yang dimaksud di sini adalah gabungan dari perilaku, keterampilan, dan pengetahuan yang Anda terapkan secara konsisten guna mencapai kesuksesan. Setiap orang dapat mengaku memiliki kelebihan-kelebihan tertentu, tetapi bagaimana Anda tahu bahwa hal itu merupakan kelebihan?

Suatu karakter merupakan kelebihan apabila:

- terasa nyata—“inilah diri saya sebenarnya”;
- hal itu membuat Anda mampu melakukan segala sesuatu dengan lebih mudah dan cepat;
- Anda sering merasa ingin bertindak sesuai dengan hal itu;
- Anda merasa positif jika menampilkan karakter tersebut.

Kelebihan yang menjadi pusat perhatian kita adalah hal-hal yang relevan bagi ketegasan itu.

Jika salah satu kelebihan Anda adalah bahwa Anda merupakan pendengar yang baik—Anda telah memiliki salah satu komponen ketegasan itu. Mengapa? Karena dengan menjadi pendengar yang baik, Anda sudah terbiasa mengakui keinginan dan perasaan orang lain.

Di bawah ini, tercantum daftar kelebihan yang berkaitan dengan komunikasi dan perilaku tegas. Berilah tanda centang pada sifat yang sesuai dengan karakter Anda. Pikirkan berbagai bidang dalam kehidupan Anda yang dapat memberi Anda kesempatan untuk menunjukkan kelebihan-kelebihan ini—di tempat kerja, di tengah keluarga, ketika bersama teman-teman, dan dalam waktu luang.

Pencetak prestasi	Pelaksana tugas	Berpikiran terbuka
Dapat dipercaya	Memiliki empati	Optimistis
Mudah beradaptasi	Penyemangat	Teratur
Penyayang	Suka bertanya	Sabar
Tidak egois	Antusias	Berjiwa tenteram
Menghargai	Adil	Gigih
Ramah	Luwes	Tepat waktu
Peduli	Pemaaf	Meyakinkan
Tenang	Murah hati	Dapat diandalkan
Berkomitmen	Suka menolong	Menghormati

Berbelas kasih	Jujur	Bertanggung jawab
Teliti	Berpengharapan	Berani mengambil risiko
Konsisten	Pantang menyerah	Tulus
Suka bekerja sama	Suka membaaur	Spiritual
Ingin tahu	Mandiri	Spontan
Dapat memutuskan	Cermat	Simpatik
Bertekad kuat	Baik hati	Toleran
Diplomatis	Setia	Siap sedia
Dapat menyimpan rahasia	Rendah hati	

Sekarang, pilihlah tiga kelebihan utama Anda. Kapan Anda pernah memanfaatkan sifat-sifat tersebut? Dengan cara apa dan dalam situasi seperti apa? Jika Anda mengingat masa-masa ketika Anda memanfaatkan sifat-sifat itu untuk bersikap tegas, Anda akan mulai merasa lebih percaya diri untuk bersikap tegas.

Jika kelebihan Anda adalah bertekad kuat dan gigih, Anda mungkin dapat mengingat ketika membela diri di hadapan orang yang ingin menginjak-injak Anda. Jika Anda adalah orang yang baik hati dan peduli, Anda mungkin dapat mengingat masa-masa ketika Anda merasa amat peduli terhadap orang lain dan mampu menerima pendapatnya. Jika salah satu kelebihan Anda adalah kemampuan untuk memikul tanggung jawab, Anda akan tahu bahwa Anda dapat dipercaya bila mengambil suatu tindakan atau keputusan.

Pentingnya orang-orang yang berperilaku positif

Selain mengenali kelebihan-kelebihan pribadi Anda, akan bermanfaat pula jika Anda mengenali orang-orang yang bersikap positif dalam kehidupan Anda. Ketika bersama mereka, Anda merasa mampu memperlihatkan jati diri Anda. Merekalah orang-orang yang menghargai opini Anda dan membuat Anda merasa nyaman dengan diri Anda sebagaimana adanya. Tak jarang, mereka pun adalah orang-orang yang tegas—yang akan memberitahukan pendapat mereka secara terbuka kepada Anda, dan berpikiran terbuka untuk menerima pendapat orang lain.

Orang yang berkepribadian positif

Siapakah orang yang berkepribadian positif dalam kehidupan Anda? Orang yang berbeda memiliki sifat yang berbeda. Ada teman yang dapat memotivasi dan mengilhami Anda, ada pula yang tampaknya selalu memiliki cara untuk merayakan keberhasilan Anda, dan menyemangati Anda ketika Anda menghadapi masa-masa sulit. Orang yang dapat Anda andalkan untuk memperoleh nasihat tidak harus seorang teman dekat; ia mungkin seorang ahli terapi yang baik, anggota suatu organisasi sosial, seorang kolega, atau penata rambut Anda. Berpikirlah secara kreatif ketika memikirkan orang yang berkepribadian positif dalam kehidupan Anda. Siapa pun mereka, mereka dapat menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan dukungan yang nyata dalam langkah Anda untuk bersikap lebih tegas.

Anda mungkin pernah mendengar konsep orang yang memiliki kepribadian layaknya radiator atau lubang air— radiator akan menyebarkan kehangatan dan sifat positif serta membuat Anda merasa percaya diri dan terilhami. Namun, lubang air akan menyedot energi Anda dan membuat Anda patah semangat; sikap negatif mereka dapat membuat Anda merasa sakit hati dan tertekan.

Bagaimana kita mengetahui orang yang berkepribadian seperti lubang air ini? Perilaku mereka menunjukkan sifat kritis dan sarkastis, mengerang, dan mengeluh. “Lubang air” Selalu mencari-cari perhatian dan bersikap egois. Perilakunya menunjukkan sifat pasif-agresif!

Biasanya, Anda disarankan untuk mengurangi waktu yang Anda habiskan di sekitar orang-orang macam ini. Tentu saja, sikap itu adalah salah satu pilihan, tetapi kali ini, kita akan belajar untuk mengatasi mereka dengan bersikap tegas!

Merasa nyaman dengan diri sendiri

Setelah Anda mengenali keterampilan dan kelebihan Anda, serta orang-orang yang berkepribadian positif dalam kehidupan Anda, Anda dapat bertindak dari posisi yang Anda anggap kuat.

Dalam Bab 1, kita telah mengetahui bahwa kemampuan Anda untuk bersikap tegas ternyata sangat berkaitan dengan harga diri dan kepercayaan diri Anda. Kepercayaan diri adalah keyakinan terhadap kemampuan Anda untuk melakukan sesuatu. Anda memerlukan kepercayaan diri untuk mengatakan

sesuatu yang Anda inginkan atau tidak Anda inginkan. Anda juga perlu merasa percaya diri bahwa Anda mampu menangani konsekuensi dari ketegasan Anda. Namun, apabila Anda tidak terbiasa untuk bersikap tegas, Anda akan menjumpai jalan buntu dua arah—Anda tidak mampu bersikap tegas karena kurang percaya diri, dan Anda kurang percaya diri karena jarang bersikap tegas. Anda terjebak oleh dua tuntutan yang tampaknya berlawanan!

Berita baiknya adalah bahwa situasi ini juga dapat berubah menjadi jalan yang terbuka di kedua arah. Jika Anda bersikap tegas, Anda akan merasa lebih percaya diri; lalu tingkat kepercayaan diri yang lebih tinggi itu akan memotivasi Anda untuk bersikap tegas. Ingatlah bahwa kepercayaan diri adalah kemampuan untuk mengambil tindakan dalam situasi yang Anda anggap sulit dan menakutkan.

“Kepercayaan diri adalah kemampuan untuk mengambil tindakan dalam situasi yang Anda anggap sulit dan menakutkan.”

Salah satu cara untuk melangkah ke depan adalah mengambil langkah-langkah kecil untuk membangun kepercayaan diri. Sebagai contoh, jangan mengambil risiko untuk menjadi sasaran amarah bertubi-tubi dari ibu mertua atau atasan Anda karena Anda menyatakan tidak setuju dengannya tentang suatu hal. Sebagai gantinya, tetapkan tujuan untuk mulai bersikap tegas terhadap teman yang lebih ramah dan orang-orang yang mungkin dapat menerima bila Anda bersikap tegas.

Atasi perasaan itu—kendalikan dan bertindaklah

Apakah orang-orang yang bersikap tegas pernah merasa cemas untuk mengungkapkan kebutuhan dan keinginannya? Tentu saja ya, tetapi perbedaan mereka dengan orang-orang yang berperilaku tidak tegas adalah bahwa mereka bertindak dan bertanggung jawab atas konsekuensinya. Mereka tidak membiarkan rasa takut terhadap konsekuensi itu menghentikan mereka.

Akui dan terimalah perasaan Anda

Jika Anda bersikap tegas, yang menjadi pusat perhatian Anda bukanlah seberapa takut dan cemasnya Anda, melainkan mengambil tindakan terhadap orang lain dan situasi yang tengah Anda hadapi kendati Anda masih merasa takut atau khawatir!

Sebagai contoh, bayangkan jika kakak ipar Anda sering menghina Anda. Anda tidak cukup percaya diri untuk membela diri karena takut pada konsekuensinya. Bagaimana jika keluarga mulai terlibat, lalu pasangan Anda merasa marah karena keharmonisan keluarga menjadi terganggu?

Sekarang, bayangkan jika Anda memegang seekor sapi pada tanduknya lalu menghadapinya dengan tenang. Bayangkan jika Anda menyampaikan perasaan Anda kepada kakak ipar Anda meskipun Anda mengkhawatirkan konsekuensinya.

Anda mungkin hanya berhenti sampai di situ, tetapi mungkin pula mendapatkan kepercayaan diri beberapa waktu ke-

mudian untuk menambahkan bahwa Anda tidak akan tinggal diam bila hal itu terjadi lagi. Jika ia berbuat demikian lagi, Anda akan memintanya untuk menjelaskan maksud ucapannya, dan tidak akan berdiam diri seperti sebelumnya. Bayangkan jika Anda telah memikirkannya matang-matang, dan telah menduga konsekuensi yang akan timbul—katakan kepadanya bahwa Anda siap menghadapi reaksi anggota keluarga yang lain jika mereka tidak dapat menerima tindakan Anda.

Hasilnya? Anda telah:

- mengatasi kakak ipar Anda dan rasa takut Anda
- mengutarakan perasaan Anda
- menetapkan batasan
- menggunakan hak Anda untuk membela diri dari kebencian
- menerangkan bahwa Anda akan memikul tanggung jawab atas konsekuensinya.

Menerima kelemahan Anda

Jika Anda telah menyelesaikan kuis dalam bab sebelumnya, Anda telah mengenali dengan siapa dan dalam situasi apa Anda dapat bersikap lebih tegas. Sebagaimana setiap orang, Anda pun memiliki kelebihan dan kekurangan—hal itu sangat manusiawi. Terimalah bahwa Anda telah mengawali proses ini dengan baik!

Penghargaan dan penerimaan yang realistis terhadap kelemahan Anda, walaupun subjektif, tidak berarti bahwa Anda

harus menyerah pada kelemahan tersebut. Hal itu hanyalah pengakuan bahwa perilaku, sikap, dan keyakinan Anda pada masa lalu tak dapat diubah.

Orang-orang yang bersikap tegas tidak tenggelam dalam kelemahan-kelemahan mereka, tetapi selalu belajar dari kekeliruan dan pengalaman mereka: mereka menyadari hal-hal yang sebenarnya dapat mereka lakukan dengan cara lain, dan memutuskan untuk melakukannya dengan cara lain tersebut di waktu lain. Mereka tahu bahwa perilaku, sikap, dan keyakinan pada masa depan dapat diubah. Segala sesuatu yang belum terjadi selalu terbuka bagi perubahan. Sikap positif semacam ini akan membuat Anda mampu memegang kendali!

Berbahasa tubuh dengan lancar

Bahasa tubuh Anda berperan penting dalam bersikap tegas. Ketika berdiam diri pun, Anda sebenarnya tengah berkomunikasi—melalui sikap tubuh, ekspresi wajah, dan penampilan.

Anda menggunakan tubuh untuk membantu Anda berkomunikasi sekaligus menekankan hal yang ingin Anda sampaikan dengan kata-kata. Menariknya, ketika komunikasi berlangsung alot, bahasa tubuh kita menjadi lebih tegas. Anda akan dengan mudah mengetahui bahwa seseorang sedang marah jika mereka menggunakan isyarat yang besar, pendek, dan tajam. Anda juga dapat mengetahui bahwa seseorang sedang cemas bilamana mereka berjalan mondar-mandir atau mengentakkan jari secara berulang-ulang.

Tidak adanya kontak mata, sikap canggung, isyarat yang gugup, dan perilaku tidak tegas lainnya dapat memperkuat komunikasi negatif. Sebaliknya, sikap tubuh yang seimbang, serta suara dan isyarat yang tenang dapat membantu mengomunikasikan sesuatu secara tegas.

Gerakan tubuh mampu menyingkap banyak hal tentang diri seseorang yang menunjukkannya. Perilaku nonverbal menggambarkan sifat dan perasaan seseorang. Orang lain menarik kesimpulan tentang ketulusan, kredibilitas, dan emosi Anda dengan mengamati bahasa tubuh Anda.

Kemampuan mengatur bahasa tubuh dapat berpengaruh besar dalam kemampuan seseorang untuk bersikap tegas.

Sikap tubuh

Sikap tubuh seseorang kerap kali dipengaruhi oleh emosinya. Ketika merasa marah atau frustrasi, Anda mungkin akan mencondongkan bahu, rahang, atau dagu. Berkacak pinggang menegaskan kekuasaan atau menunjukkan bahwa memang ada "masalah".

Jika Anda sedang merasa terancam atau cemas, Anda akan berjalan dengan canggung dan sedikit merunduk, dagu menunduk, dan kedua bahu membungkuk. Sikap tubuh seperti ini menandakan bahwa Anda merasa tidak nyaman, orang lain pun mungkin akan merasa tidak nyaman dengan kehadiran Anda.

Guna menunjukkan rasa percaya diri dan ketegasan, berdirilah dengan tubuh dan kepala tegak. Lemaskan kedua bahu, dan topanglah tubuh Anda dengan kedua kaki.

Walaupun sedang merasa terancam, jika Anda mampu mempertahankan sikap tubuh yang menunjukkan kepercayaan diri, Anda akan segera mulai merasa lebih percaya diri. Anda dapat memengaruhi suasana hati atau perasaan hanya dengan mengubah sikap tubuh.

Berlatihlah menampilkan sikap tubuh yang menunjukkan kepercayaan diri. Lihatlah diri Anda di depan cermin, dan sadarilah bagaimana sikap tubuh itu Anda lihat dan rasakan.

Jarak

Pelajari jarak yang paling nyaman bagi Anda. Beri diri Anda cukup ruang untuk merasa santai, dan berpindahlah jika perlu.

Isyarat

Apakah Anda suka memilin rambut? Menggigiti kuku? Memutar-mutar alat tulis Anda? Sekalipun Anda tidak merasa tegang atau gugup, Anda seolah-olah terlihat demikian.

Apakah Anda menggerakkan tangan hampir dalam setiap kalimat? Cobalah menghindari interpretasi fisik yang terus-menerus tentang segala sesuatu yang Anda katakan. Sebagai gantinya, gunakan isyarat secara selektif manakala Anda merasa isyarat itu efektif. Jika Anda menyampaikan perasaan dengan kata-kata dan ekspresi wajah, kedua lengan Anda dapat bersantai di sisi tubuh karena tidak diperlukan.

Mata

Pernahkah Anda berbicara dengan seseorang yang tidak menatap Anda secara langsung? Orang itu melihat ke belakang melalui bahu Anda, ke lantai, atau bahkan ke arah orang lain—ke mana saja, kecuali ke arah Anda. Anda mungkin merasa tidak nyaman ketika mengalami hal itu. Selain itu, Anda mungkin meragukan minatnya terhadap ucapan Anda. Jangan berbicara dengan orang yang memunggungi Anda, yang sedang mengetik pesan singkat, memperhatikan layar komputer, atau menonton TV. Tunggulah hingga Anda mendapatkan perhatian mereka sepenuhnya. Tataplah mata orang itu ketika Anda ingin bersikap tegas kepadanya, tetapi jangan memelototinya, dan jangan membiarkan diri Anda dipelototi oleh orang lain.

Suara

Jika Anda tidak senang terhadap sesuatu, apakah Anda memilih untuk mengunci mulut daripada menyampaikan perasaan Anda secara terbuka? Berhati-hatilah—orang lain tidak mudah dibodohi!

Jika Anda menggerutu atau mencibir, Anda belum bersikap tegas. Dengan bersikap demikian, Anda justru memperlihatkan perasaan gugup dan tegang (walaupun Anda mungkin tidak merasa demikian). Kesan yang sama akan timbul jika Anda menggunakan kata-kata “pengisi”, misalnya “sebenarnya”, “seperti”, atau “Anda tahu, bukan?”.

Cobalah berbicara lebih lambat, dengan volume suara yang dapat didengar dengan jelas, dan dengan intonasi suara yang tetap tenang. Jangan berbicara terlalu cepat, dan jangan bergumam, karena hal itu akan membingungkan lawan bicara Anda, atau membuat Anda dianggap tidak serius.

Bagaimana jabat tangan Anda?

Jabat tangan berbicara banyak hal tentang Anda dan hal yang Anda sampaikan. Apakah jabat tangan Anda melambangkan kurangnya kepercayaan diri? Tak seorang pun ingin menjabat tangan yang selunak mi basah. Sebaliknya, jabat tangan bukan pula adu kekuatan. Ini jabat tangan, bukan adu panco.

Bagaimana menjabat tangan dengan orang lain sebagaimana yang Anda kehendaki? Berlatih. Berlatihlah dengan teman hingga Anda berdua sepakat bahwa jabat tangan Anda sudah benar. Berlatihlah dengan teman Anda yang jabat tangannya paling hebat!

Penampilan

Suka atau tidak suka, pakaian Anda memang memengaruhi kredibilitas Anda. Pakaian yang Anda kenakan, warnanya, dan gaya Anda dalam berpenampilan mengatakan sesuatu tentang diri Anda.

Anda mungkin pernah mengalami peristiwa ketika penampilan Anda dianggap berlebihan atau kurang pantas di mata orang lain. Kerugian minimal Anda adalah merasa tidak nya-

man, tetapi akan lebih buruk lagi bila hal itu meruntuhkan kepercayaan diri Anda. Merasa nyaman dengan penampilan Anda dapat membantu Anda untuk bersikap tegas.

Mengenakan pakaian yang mencerminkan kepribadian Anda dan membuat Anda merasa nyaman serta percaya diri tidak memerlukan banyak uang atau waktu, hanya membutuhkan keyakinan bahwa Anda layak berpenampilan terbaik.

Jadi, tegakkan kepala, tersenyumlah, dan berjabat tanganlah. Anda juga dapat belajar untuk bersikap tegas dengan mengomunikasikan bahasa tubuh!

Memberi dan menerima pujian

Cara yang lebih efektif untuk merasa nyaman dan membuat orang lain juga merasa nyaman adalah dengan memberi dan menerima pengakuan positif. Pengakuan positif dapat diungkapkan dalam bentuk kekaguman, pujian, apresiasi, dan ucapan terima kasih.

Memberikan pujian yang tulus akan membebaskan Anda dari egoisme karena Anda harus lebih menyadari kehadiran orang-orang di sekeliling Anda. Untuk memuji seseorang, Anda harus melihat sifat atau hal positif pada diri orang itu.

Dengan melakukan hal ini secara teratur (cobalah sekali setiap hari), sifat positif orang lain akan lebih mudah teramati oleh Anda, dan semakin cermat pengamatan Anda terhadap orang-orang di sekitar Anda, semakin mudah pula Anda memuji mereka.

Proses berpikir Anda akan berubah untuk mencari kebaikan orang lain, dan pendekatan proaktif ini akan merambah bidang-bidang lain dalam kehidupan Anda. Memberi pujian merupakan sebuah lompatan perubahan untuk mengenali aspek-aspek positif dalam kehidupan Anda.

“Pendekatan proaktif ini akan merambah bidang-bidang lain dalam kehidupan Anda.”

Bagaimana memberi pujian

Spesifik. Terkadang, pujian yang paling diingat justru adalah yang paling spesifik, karena menunjukkan bahwa Anda benar-benar memperhatikan.

Pujian yang spesifik dapat dilontarkan setelah pujian yang bersifat umum atau secara terpisah, misalnya dengan berkata, “Anda tampak hebat! Gaya rambut Anda keren sekali!”

“Laporan Anda bagus sekali. Anda membuat masalah ini menjadi mudah dipahami.”

Balaslah pujian yang Anda terima untuk mencerminkan pengaruh positif ucapan orang itu bagi Anda, misalnya dengan berkata:

“Kepedulian Anda membuat saya merasa jauh lebih lega. Terima kasih.”

"Usai mendengarkan Anda berceramah, saya merasa terilhami untuk menjalani hidup dengan cara yang berbeda. Terima kasih."

"Anda baik sekali. Hari ini menjadi begitu menyenangkan bagi saya karena Anda. Terima kasih."

"Pendekatan Anda yang tenang telah membuat saya yakin kembali. Terima kasih."

Ketika Anda memberi tahu orang lain bahwa mereka telah membuat perbedaan, mereka akan merasa nyaman dengan diri mereka sendiri (tujuan memberi pujian) dan merasa bersemangat karena pengaruh tindakan mereka terhadap Anda.

Pujian yang tulus akan selalu menyenangkan hati orang lain meskipun ada pula orang yang menolak pujian. Sadarilah bahwa bagi beberapa orang dan dalam beberapa kebudayaan, menyangkal pujian itu justru dianggap sopan dan menerima pujian justru dianggap tidak sopan. Terkadang, seseorang mungkin akan menolak pujian karena alasan ini.

Pujian bagaikan hadiah; jika seseorang tak menginginkan hadiah Anda, hadiah itu akan tetap menjadi milik Anda. Cara terbaik untuk menerima pujian juga sama dengan menerima hadiah; ucapkan terima kasih. Jangan menjawabnya dengan ucapan yang negatif. Jika Anda ingin menambahkan kata-kata lain, pastikan kata-kata itu bersifat positif.

- "Wah, bagus sekali! Terima kasih."

- “Itu ucapan terbaik yang saya dengar hari ini (minggu ini/ sejak lama). Terima kasih.”
- “Terima kasih karena sudah memberitahu saya.”
- “Terima kasih, saya senang mendengarnya.”
- “Terima kasih, saya juga senang bisa melakukannya.”

Jika Anda menerima pujian atas sebuah prestasi, sedangkan prestasi itu Anda raih bersama orang lain, jangan lupakan bagian mereka, “Harry dan Toni banyak membantu saya. Saya tak mungkin mampu menyelesaikannya tanpa bantuan mereka.”

Terimalah pujian tanpa perasaan berutang budi kepada orang yang memuji Anda. Dengan demikian, Anda akan lebih percaya diri dan menyukai diri sendiri.

Ringkasan

- Tekankan pada aspek-aspek positif untuk mengubah cara-cara Anda dalam berperilaku dan berkomunikasi.
- Nyatakan perubahan yang ingin Anda buat secara jelas dan spesifik.
- Perubahan memerlukan waktu: bersiaplah menghadapi kekambuhan. Ingat: dua langkah maju, satu langkah mundur.
- Kenali keterampilan dan kelebihan Anda. Kenali orang-orang yang berkepribadian positif dalam kehidupan Anda. Mereka akan mendukung upaya Anda untuk bersikap lebih tegas.

- Beranian diri Anda: hadapi orang dan situasi apa pun meski Anda merasa takut atau cemas.
- Tunjukkan bahasa tubuh yang positif karena hal itu berperan penting dalam upaya bersikap tegas.
- Beri dan terimalah pujian. Memberi pujian merupakan sebuah lompatan perubahan untuk mengenali aspek-aspek positif dalam kehidupan Anda.

www.glowmind.com
glowmind17@gmail.com | 21612221001

BAB

3

“Jadilah diri sendiri, dan katakan apa yang Anda rasakan karena orang-orang yang berkeberatan tidak perlu Anda anggap penting, sedangkan orang-orang yang perlu Anda anggap penting justru tidak akan berkeberatan.”

— Dr. Seus —

Katakan Apa yang Anda Inginkan dan Tidak Anda Inginkan

Rasa bersalah, kecemasan, amarah, atau rasa takut terhadap perubahan: apa pun hambatannya, salah satu penyebab utama yang membuat Anda kesulitan mengatakan apa yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan adalah Anda tidak tahu caranya.

Memberi tahu orang lain tentang hal-hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan mencakup:

- mengenali perasaan Anda
- mengatakannya dengan jelas dan terus terang
- mendengarkan dan terbuka bagi pandangan orang lain
- menerima hak-hak orang lain

- mengetahui cara-cara alternatif untuk menyampai-
kannya
- menegaskan hak-hak Anda dan menetapkan batasan
tentang hal-hal yang akan Anda terima dan tidak akan
Anda terima
- mengetahui kapan harus berkompromi, dan kapan
harus mempertahankan pendapat
- siap mencari solusi
- siap menerima konsekuensi yang timbul jika Anda
menyampaikan perasaan dan keinginan Anda
- memikul tanggung jawab dan tidak menyalahkan
orang lain atas akibat perbuatan Anda

Mengenali perasaan Anda

“Orang dapat menyangkal pendapat Anda, tetapi tak
pernah mampu menyangkal perasaan Anda.”

— Sharon Anthony Bower —

Langkah pertama untuk menangani situasi dengan cara yang
tegas adalah memperhatikan perasaan Anda.

Meminta seseorang untuk melakukan sesuatu bagi Anda,
memprotes perilaku seseorang, atau mengatakan “Tidak” ketika
Anda memang ingin mengatakan “Tidak” merupakan situasi-
situasi yang melibatkan perasaan.

Cobalah memperhatikan perasaan Anda tentang situasi itu.
Frustrasi dan marah? Sakit hati? Cemas, kecewa, atau cemburu?

Perasaan dan emosi Anda tidak menyampaikan apa pun tentang diri Anda kepada orang lain. Semua itu hanyalah pesan bagi diri Anda sendiri untuk membantu Anda memahami motivasi dan tindakan Anda.

**“Perasaan dan emosi Anda tidak
menyampaikan apa pun tentang diri Anda
kepada orang lain.”**

Setelah menyadari emosi dan perasaan tersebut, barulah Anda dapat memilih untuk menyampaikannya atau tidak. Hal ini tidak berarti “menumpahkan” perasaan Anda kepada orang lain. Namun, jika Anda memilih untuk memberitahukan hal itu kepada mereka, Anda dapat mengawalinya dengan berkata “Saya merasa”, dan bukan “Anda membuat saya merasa”. Mengatakan “Anda membuat saya marah” berarti menyalahkan orang lain atas perasaan Anda. Sebaliknya, mengatakan “Saya merasa marah” berarti Anda adalah yang bertanggung jawab karena merasa seperti itu.

Miliki perasaan Anda

Anda memiliki hak atas perasaan Anda. Merumuskan perasaan Anda dengan kata-kata yang tepat dan memilikinya adalah cara yang ampuh untuk menemukan bahwa Anda berhak untuk merasa seperti itu.

Bagaimana Anda akan merumuskan kembali keempat kalimat terakhir di bawah ini?

Anda membuat saya marah Saya merasa marah

Anda tidak jujur Saya merasa ditipu

Anda benar-benar menjengkelkan Saya merasa

Anda berbohong kepada saya Saya merasa

Anda bersikap kasar kepada saya Saya merasa

Anda tidak peduli pada saya Saya merasa

Mengakui perasaan Anda, lalu memikirkan situasi tertentu dapat membantu Anda untuk lebih bersikap tegas. Caranya? Dengan membantu Anda untuk mengetahui secara jelas mengenai hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan. Bayangkan jika teman Anda meminta Anda menjaga ketiga orang anaknya pada akhir pekan. Tanggapan Anda saat itu? “Apa? Yang benar saja?” Namun, bukannya berkata “Tidak”, Anda malah berkata, “Ya, tentu. Saya akan menjaga mereka.”

Perasaan Anda mengatakan kepada Anda bahwa sesungguhnya, Anda ingin berkata, “Tidak.” Namun, Anda mengabaikan perasaan itu, dan menyetujui hal yang berlawanan.

Tidak ada yang menyarankan Anda seharusnya menjawab, “Saya takut menjaga anak-anak Anda.” Intinya, daripada membiarkan perasaan Anda mengambil alih situasi, sadari bahwa perasaan itu dapat membantu Anda untuk mengendalikan diri dan memberi tahu tanggapan Anda. Dengarkan dan akui perasaan itu.

Jelaskan dan katakan dengan terus terang

Setelah mengenali perasaan Anda, langkah berikutnya adalah mengenali dengan tepat tentang apa yang Anda inginkan atau tidak Anda inginkan, sekaligus berterus terang tentang hal itu.

Apa yang Anda inginkan?

Menurut Anda, apa yang diinginkan atau tidak diinginkan oleh orang-orang ini?

Lou: "Ibu sering marah-marah karena setiap kali Ibu memintamu membantu mengerjakan tugas-tugasmu di rumah, kamu selalu menjawab bahwa ada PR dari sekolah. Akhirnya, Ibu yang mengerjakannya."

Theo: "Siapa yang merokok? Tolong, buka jendela itu. Aduh, baunya membuatku ingin muntah. Pergilah ke luar. Kukira, kamu sudah berhenti merokok."

Ali: "Saya membeli DVD ini minggu lalu di sini, tetapi sepertinya tidak bisa diputar. Saya tidak tahu apa yang salah. Anak-anak saya benar-benar kecewa karena mereka sangat ingin menontonnya."

Sarah: "Masalahnya adalah aku tidak yakin pukul berapa pekerjaanku akan selesai besok dan, maaf, film apa tadi katamu? Oh, saya kurang menyukai film komedi romantis, tetapi saya memang menyukai Jennifer Aniston ketika ia bermain dalam Friends. Saya terlalu letih bila harus pergi makan sesudahnya. Filmnya panjang atau tidak?"

Apa yang diinginkan Lou?

- Bantuan untuk mengerjakan tugas-tugas di rumah.
- Putranya tidak memiliki banyak PR.
- Putranya tidak memanfaatkan PR itu sebagai dalih.

Apa yang diinginkan Theo?

- Jendela dibuka.
- Lawan bicaranya berhenti merokok.
- Kedua hal di atas.

Apa yang diinginkan Ali?

- Uangnya dikembalikan.
- DVD miliknya diganti.
- Meminta pegawai toko DVD memutuskan apa yang harus dilakukan.

Apa yang tidak diinginkan Sarah?

- Menonton film yang ditawarkan temannya.
- Menonton film apa pun.
- Bepergian hingga larut malam.

Anda tidak yakin? Hal itu karena mereka tidak menjelaskan keinginan mereka secara spesifik. Anda dapat membuat orang lain lebih mudah melakukan permintaan Anda jika Anda dapat menjelaskan keinginan Anda secara spesifik.

Ketika Anda menginginkan sesuatu, atau ingin menolak sesuatu, katakan secara terus terang.

Lou : "Ibu ingin kamu mencuci piring."

Theo : "Bisakah kamu merokok di luar?"

Ali : "Saya ingin meminta uang saya dikembalikan."

Sarah : "Terima kasih, tetapi saya tidak ingin menonton film itu."

Berkata jelas dan terus terang memberi Anda sejumlah manfaat, antara lain:

- menghemat waktu
- orang lain tidak perlu menebak-nebak keinginan Anda
- menghindarkan kesalahpahaman
- membuka peluang untuk berunding
- kemungkinan untuk meraih solusi yang saling menguntungkan menjadi lebih besar

Jika Anda menginginkan atau tidak menginginkan sesuatu, apakah Anda sering menggunakan cara-cara tidak langsung untuk menyatakannya? Jika Anda menggunakan teknik-teknik semacam itu, seperti memberi petunjuk, menyindir, atau marah-marah, keinginan Anda yang sesungguhnya tidak akan terungkap. Satu-satunya cara untuk memastikan bahwa seseorang telah memahami keinginan Anda adalah berkata dengan jelas dan terus-terang tentang hal itu.

Luangkan waktu

Bagaimana jika perasaan atau keinginan Anda masih diwarnai dengan kebimbangan? Katakan demikian. Katakan bahwa Anda tidak yakin tentang perasaan Anda terhadap sesuatu, dan Anda perlu waktu untuk memikirkannya.

Dalam film-film Amerika, Anda kerap mendengar seorang tokoh berkata kepada tokoh lainnya, "Bisakah kita bicarakan lagi hal ini nanti?"

Tentu saja, Anda mungkin kesulitan mengatakannya, tetapi tujuan Anda adalah belajar mengenali perasaan dan keinginan Anda. Tidak salah jika Anda berkata, "Aku tidak yakin. Bisakah kita bicarakan lagi hal ini nanti?" Jika lawan bicara Anda memerlukan jawaban sekarang juga (mereka pun mungkin memiliki alasan untuk mendapatkan tanggapan pada saat itu juga), sarankan mereka untuk menanyakan pendapat orang lain.

**"Tujuan Anda adalah belajar mengenali
perasaan dan keinginan Anda."**

Penyebab lain untuk meminta waktu guna menenangkan diri adalah jika pembicaraan menjadi sengit. Jelaskan bahwa keputusan Anda untuk undur diri pada saat itu tidak berkaitan dengan lawan bicara Anda. Anda hanya merasa bingung, letih, atau memerlukan waktu untuk menenangkan diri, dan tanyakan bilamana Anda dapat membicarakan hal itu lagi dengannya nanti.

Mendengarkan dengan aktif

Setelah mengatakan hal-hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan, Anda harus berupaya untuk mendengarkan tanggapan orang lain. Sering sekali terjadi, seseorang menanggapi perka-

taan orang lain dengan emosional: harapan dan asumsi Anda dapat mengubah persepsi Anda terhadap pendapat orang lain. Jadi sebelum Anda menanggapi, pastikan Anda tidak salah memahami ucapan lawan bicara.

Anda tidak harus sepakat dengannya, hanya memastikan bahwa Anda tidak salah paham. Anda dapat memastikan hal itu dengan meringkas pemahaman Anda terhadap ucapan lawan bicara Anda, lalu memintanya memverifikasi hal itu. Tindakan ini tidak hanya memberi tahu Anda apakah Anda telah memahami ucapan orang lain dengan benar, tetapi juga memberitahunya bahwa ucapannya telah Anda pahami.

Ketika Jamie menanggapi permintaan ibunya untuk mencuci piring dengan berkata, "Jangan sekarang, Bu. Aku sedang mengerjakan PR," sedikit sekali hal yang dapat dikonfirmasi.

Tanggapan yang diterima Theo juga tidak begitu jelas. Upaya untuk mendengarkan dengan saksama dan meminta verifikasi apakah pemahaman Anda sudah benar, benar-benar penting.

Theo : "Aku ingin kamu merokok di luar."

Evie : "Bisakah kamu berhenti memprotes. Sejujurnya, aku sudah muak dengan protesmu. Bukankah kamu tahu bahwa tidak mudah untuk berhenti merokok?"

Theo : "Apa maksudmu? Aku tidak memintamu untuk berhenti, tetapi merokoklah di luar. Apa kamu masih tidak mau merokok di luar?"

Dengan mengubah sikap dan pendekatan Anda, Anda mungkin akan melihat orang lain menanggapi Anda dengan

cara yang berbeda karena mereka merasa bahwa Anda mau mendengarkan dan memahami mereka.

Dapatkan lebih banyak informasi

Diperlukan konsentrasi dan kesungguhan untuk menjadi seorang pendengar aktif. Selain meminta lawan bicara Anda memverifikasi pemahaman Anda terhadap ucapannya, Anda mungkin perlu meminta lebih banyak informasi.

Lou : “Kapan PR-mu harus diserahkan?”

Jamie : “Minggu malam.”

Lou : “Kalau begitu, tolong cuci dahulu piring di dapur, lalu kerjakan PR-mu setelah itu.”

Jika Anda yang diminta untuk melakukan sesuatu, pastikan Anda memahami dengan tepat apa yang diminta dari diri Anda sebelum Anda menanggapi. Boleh jadi, Anda diminta untuk melakukan sesuatu yang memakan waktu lebih lama daripada dugaan Anda, apalagi bertanya seperti itu tidak akan merepotkan.

Terimalah hak-hak orang lain: berkompromi atau berunding

Mengatakan keinginan Anda dan mendengarkan tanggapan tentu tidak menjamin keinginan Anda akan terpenuhi. Orang lain juga berhak untuk tidak memenuhi keinginan Anda.

Ketika orang lain menolak permintaan Anda, tanggapan Anda biasanya mundur, berdebat, atau bersungut-sungut—berhentilah bersikap seperti itu! Akui sudut pandang orang lain, dan cobalah berunding atau berkompromi dengannya, seperti dalam percakapan berikut.

Lou : “Ibu mau kamu mencuci piring.”

Jamie : “Jangan sekarang, Bu. Aku sedang mengerjakan PR.”

Lou : “Kapan PR-mu harus diserahkan?” Jamie: “Minggu malam.”

Lou : “Kalau begitu, tolong cuci dahulu piring di dapur, lalu kerjakan PR-mu setelah itu.”

Jamie : “Tidak bisa, Bu. Aku punya janji dengan teman-teman nanti malam. Aku ingin PR-ku selesai sebelum aku pergi.”

Lou mungkin mengklaim bahwa putranya sebenarnya tidak memiliki PR dan hanya menggunakan hal itu sebagai dalih. Mungkin pula, putranya benar-benar memiliki PR dan akan mengerjakannya pada saat itu. Bagaimanapun keadaan sebenarnya, Lou sebaiknya tidak mengabaikan alasan putranya begitu saja.

Lou : “Baik. Kalau begitu, Ibu ingin melihat semua piring itu dicuci sebelum kamu pergi nanti malam.”

Ingat, bersikap tegas tidak berarti memaksakan kehendak. Ketika menerima tanggapan, Anda harus siap jika tanggapan itu tidak sesuai dengan harapan Anda. Sebagai contoh:

Ali : “Saya ingin uang saya dikembalikan.”

Pegawai toko : “Maaf, Pak, saya sedang tidak bertugas ketika Bapak membeli DVD ini, lagi pula kami tidak bisa memberikan pengembalian uang.”

Sarah : “Terima kasih karena telah mengajakku, tetapi aku terlalu lelah untuk menonton film.”

Liz : “Itu tidak adil. Aku tidak pernah mendapat kesempatan untuk pergi. Anak-anak bersama ayah mereka malam ini, dan ada sesuatu yang ingin kukerjakan.”

Ingatlah bahwa tujuan Anda bersikap tegas yakni menghargai diri sendiri dan orang lain secara adil. Jangan jadikan mengubah orang lain sebagai tujuan baru bagi Anda. Orang lain mungkin tidak mau berubah, dan keinginannya berada di luar kendali Anda.

Jika permintaan Lou tetap ditanggapi dengan “Tidak bisa, Bu. Aku sedang mengerjakan PR”, Lou sebaiknya tidak berkata: “Baiklah, Ibu yang akan mencucinya.” atau “Ya Tuhan, Ibu bosan mendengar kamu menggunakan PR sebagai alasan untuk tidak melakukan tugasmu di rumah.”

Ia lebih baik berhenti. Salah satu upaya yang dapat Anda tempuh untuk melangkah maju dalam situasi semacam itu adalah meminta lawan bicara Anda memberikan alternatif.

Lou : “Jadi, kapan kamu akan mencucinya.”

Tanggapan seperti ini tidak hanya membuat Anda tampak bertindak masuk akal, tetapi juga memungkinkan tercapainya

kesepakatan yang dapat diterima oleh kedua pihak. Dengan mengubah sikap dan pendekatan Anda, Anda mungkin akan melihat orang lain menanggapi Anda dengan cara yang berbeda karena mereka merasa bahwa Anda melakukan tindakan yang masuk akal.

“Dengan mengubah sikap dan pendekatan Anda, Anda mungkin akan melihat orang lain menanggapi Anda dengan cara yang berbeda.”

Berundinglah

Untungnya, ada cara lain untuk berkata “Tidak” dan “Ya” pada saat yang bersamaan: tolaklah permintaan orang lain, tetapi berikan alternatif yang dapat Anda dan orang itu terima.

Lou : “Baiklah, Ibu akan mencuci piring malam ini, tetapi besok adalah giliranmu.”

Sarah : “Pasti, aku akan ikut ke bioskop, tetapi aku tidak bisa pergi makan sesudah itu.”

Ketahui dan tetapkan batasan Anda, lalu pertahankan pendapat Anda

Jika Anda memilih untuk berunding atau berkompromi dengan orang lain, bersikaplah luwes sebisa mungkin, tetapi Anda tetap harus memiliki batasan. Setelah batasan itu tercapai,

berhentilah sebelum Anda menciptakan serangkaian masalah baru yang lebih sulit lagi untuk diselesaikan.

Menetapkan batasan adalah bagian penting dari bersikap tegas. Batasan Anda menentukan bagaimana Anda mengizinkan orang lain untuk memperlakukan Anda. Batasan itu harus meliputi kondisi minimal dan maksimal yang masih dapat Anda terima berdasarkan nilai-nilai dan hak-hak Anda. Batasan-batasan ini mendukung Anda dalam menghormati dan menjaga diri Anda sendiri.

Jika batasan Anda tidak jelas atau tidak cukup kuat, Anda akan mengundang orang lain untuk memanfaatkan Anda dan mengendalikan pilihan Anda. Namun, menyadari dan mengakui bahwa Anda memiliki pilihan merupakan langkah pertama untuk menetapkan batasan-batasan positif itu secara sadar.

Mengenali dan mempertahankan batasan Anda akan meneguhkan Anda untuk memilih apa yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan dalam setiap situasi. Anda akan memilih untuk berkata "Ya" pada hal-hal yang ingin Anda lakukan atau dapat Anda terima, dan berkata "Tidak" pada hal-hal dan orang-orang yang menguras energi Anda. Pilihan itu terserah pada Anda.

Adakalanya, Anda ingin mempertahankan pendirian Anda dan menolak untuk mengalah. Anda tidak berniat untuk berunding atau berkompromi, tetapi akan berkeras untuk mempertahankan hak-hak dan batasan Anda.

Menerima tanggapan dengan tetap mempertahankan pendirian Anda

Tanggapi lawan bicara Anda dengan tenang dan dengan cara yang membuat ia mengerti bahwa Anda telah memahami ucapannya tetapi tetap ingin mempertahankan pendirian Anda.

Lou : "Kamu mungkin mempunyai PR yang harus dikerjakan, tetapi piring kotor di dapur tetap harus dicuci."

Ali : "Orang lain mungkin tidak mengalami masalah seperti saya, tetapi saya tetap menginginkan uang saya dikembalikan."

Theo : "Udara di luar mungkin dingin, tetapi aku tidak mau kamu merokok di dalam rumah."

Sarah : "Aku mengerti bahwa kamu kecewa, tetapi aku terlalu lelah untuk pergi ke bioskop malam ini."

Tentu saja, orang lain mungkin akan menganggap Anda keras kepala atau bahkan menduga bahwa Anda mencoba untuk menjebak mereka. Namun, ketika menetapkan batasan secara tegas, Anda memang harus siap menanggung konsekuensinya.

Menetapkan batasan

Ketika Rosa Parks menolak untuk bangun dari kursi yang dikhususkan bagi warga kulit putih di dalam sebuah bus di Alabama pada tahun 1955, ia ditahan dan didenda.

Dalam sebuah wawancara bertahun-tahun sesudahnya, Rosa menjelaskan bahwa walaupun ia tidak merencanakan insiden itu, ia memutuskan untuk membela hak-haknya dan bertanggung jawab atas konsekuensinya ketika peristiwa itu terjadi.

Apakah Anda takut untuk melakukan tindakan berani seperti itu?

Tidak, saya tidak takut pada saat itu. Saya justru bertekad agar orang-orang mengetahui bagaimana rasanya diperlakukan seperti itu, yakni mendapat diskriminasi. Pada saat itu, saya hanya memikirkan betapa tidak nyamannya keadaan saya karena tidak dapat pulang ke rumah dan mengerjakan tugas-tugas di rumah—sesuatu yang tidak saya duga.

Ketika saya menyadari konsekuensinya, saya menghadapi hal itu, dan ditahan oleh aparat merupakan suatu tantangan bagi saya. Saya tidak tahu apa yang akan terjadi. Namun, saya tidak takut. Saya lebih merasa jengkel daripada takut.

Apakah Anda tahu bahwa Anda akan dipenjara jika Anda tidak bangun dari kursi Anda?

Saya tahu bahwa saya akan dipenjara ketika sopir bus mengatakan bahwa ia akan meminta polisi untuk menahan saya. Saya tidak ingin

masuk penjara, tetapi saya ingin banyak orang mengetahui bahwa di bawah hukum segregasi (perbedaan perlakuan terhadap warga kulit hitam oleh warga kulit putih), warga kulit hitam sudah terlalu lama dirugikan.

Bagaimana perasaan Anda ketika Anda diminta untuk bangun dari kursi Anda?

Saya merasa tidak nyaman ketika diminta untuk berdiri dan tidak mendapatkan tempat duduk. Saya merasa berhak untuk menduduki kursi itu. Itulah sebabnya saya memberi tahu sopir bahwa saya tidak akan berdiri. Saya yakin ia akan menahan saya. Saya berbuat begitu karena saya ingin sopir ini tahu bahwa kami diperlakukan tidak adil selaku individu dan warga negara.

Bagaimana perasaan Anda ketika dapat duduk di bangku depan bus untuk pertama kali?

Saya senang bahwa perlakuan semacam ini—hukum segregasi—di dalam bus telah berakhir. Hal itu terasa istimewa. Namun, ketika saya tahu bahwa boikot di perusahaan bus itu telah berakhir, dan bahwa kami tidak lagi diperlakukan seperti itu di dalam bus, saya merasa jauh lebih lega daripada ketika masih diperlakukan seperti itu.

<http://teacher.scholastic.com/ROSA/interview/htm>.

Tentu saja, Anda mungkin tidak akan ditahan ketika membela diri. Namun, kisah Rosa Parks memang menunjukkan perubahan positif yang dapat terjadi ketika Anda menetapkan batasan dan bertanggung jawab atas konsekuensinya.

Konsekuensi dan solusi

Batasan Anda juga dapat membantu Anda untuk memutuskan apa yang akan Anda lakukan jika orang lain tidak mau bekerja sama dengan Anda.

Hal ini tidak berarti melontarkan ancaman atau peringatan tentang hukuman. Ancaman akan meningkatkan emosi dan lebih mudah mengundang perdebatan.

Hadirkan sebuah solusi—jawaban yang spesifik bagi sebuah masalah. Tindakan ini berarti bahwa Anda adalah yang memegang kendali karena Anda telah memutuskan apa yang akan Anda lakukan jika orang lain tidak mau bekerja sama.

Sebagai contoh, Lou memberi tahu Jamie bahwa jika ia tidak mencuci piring sebelum pergi, Lou takkan mengizinkannya untuk pergi dengan membawa mobil. Sarah memutuskan bahwa solusi bagi tuntutan Liz untuk mengajaknya pergi ke bioskop adalah memberi tahu Liz bahwa ia merasa terganggu dan meminta Liz untuk berhenti memperlakukannya demikian.

Solusi dan konsekuensi berbeda dengan ancaman atau hukuman. Ancaman adalah peringatan bahwa sesuatu yang tidak menyenangkan akan terjadi. Hukuman adalah “balasan”

bagi orang lain untuk melukai mereka karena mereka telah "melukai" Anda. Solusi adalah jawaban yang spesifik bagi sebuah situasi. Konsekuensi adalah hasil yang logis. Solusi dan konsekuensi akan mengalir secara wajar dari tindakan atau tidak bertindaknya orang lain.

Sebagai contoh, jika Anda dikenai denda parkir, itu bukanlah hukuman bagi kesalahan Anda. Itu adalah solusi (bagi aparat pemerintah) untuk mengatasi masalah lalu lintas kota dan merupakan konsekuensi (bagi Anda) atas pilihan dan keputusan Anda.

Ketika Lou menyodorkan konsekuensi kepada putranya, hal itu menyusul secara wajar dari pilihan dan keputusan putranya untuk tidak bertindak. Daripada mengambil telepon genggamnya selama seminggu (bersifat menghukum dan tidak logis), solusinya adalah tidak memberinya izin untuk pergi dengan membawa mobil. Bukankah waktu tambahan yang diperlukan apabila harus pergi tanpa membawa mobil dapat digunakan untuk mencuci piring? Gagasan itulah yang ditawarkan kepada putranya.

Luangkan waktu untuk memikirkan solusi dan konsekuensi daripada membiarkan diri Anda bereaksi secara spontan walaupun untuk melakukannya, Anda harus memberi tahu orang lain bahwa Anda memerlukan waktu sebelum dapat memberikan tanggapan.

Pertanyaan terpenting yang perlu Anda tanyakan kepada diri sendiri adalah: "Apa yang ingin saya capai? Hukuman atau solusi?"

Bertanggung jawab atas akibatnya: jangan menyalahkan orang lain

Ada beberapa hal yang mungkin terjadi jika Anda mempertahankan pendirian dan batasan Anda. Mungkin lawan bicara Anda mau bekerja sama, mungkin juga mereka tidak mau, dan membenci Anda, memberengut, marah, atau malah menangis. Mereka mungkin tidak mau berbicara dengan Anda lagi, atau memberi tahu orang lain tentang betapa menyebalkannya Anda. Anda mungkin akan terkejut atau tidak terkejut sama sekali. Jika Anda tetap bertahan, Anda harus menerima konsekuensinya.

“Jika Anda tetap bertahan, Anda harus menerima konsekuensinya.”

Berapa sering Anda menyalahkan orang lain ketika tidak mendapatkan keinginan Anda? “Orang itu mau menang sendiri.” “Itu salahnya sendiri.” “Ia yang memaksa saya.” Stop! Berhentilah menyalahkan orang lain jika Anda tidak mendapatkan keinginan Anda.

Tujuan Anda adalah bersikap tegas. Mengubah orang lain bukanlah salah satu tujuan Anda. Orang lain mungkin mau atau tidak mau berubah, dan mereka tidak berada di bawah kendali Anda.

Dalam hal apa pun, menuding orang lain tidak akan membuat Anda mampu mengendalikan masalah yang timbul akibat situasi tersebut, bahkan justru sebaliknya, karena hal itu menunjukkan bahwa Anda lepas kendali—mungkin, orang

lainlah yang terakhir menyatakan pendapat atau memutuskan untuk bertindak.

Jika Anda tidak keberatan dengan akibat tersebut, tidak ada masalah. Namun, jika Anda mencoba menyalahkan orang atau faktor lain karena sesuatu tidak berjalan sesuai dengan kehendak Anda, Anda hanya membuang-buang waktu dan energi yang sebenarnya dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki keadaan.

Jika Anda berpikir dan menerima bahwa Anda lah yang bertanggung jawab atas setiap jawaban dan keputusan yang Anda buat itu, Anda berada dalam posisi yang menguntungkan karena Anda tahu bahwa hanya Anda lah yang mampu menentukan akhir dari situasi tersebut.

Jika Ali menyadari bahwa ia tidak akan memperoleh penggantian DVD atau pengembalian uang, ia akan memilih untuk pergi dengan tangan kosong daripada tetap bertahan. Ali tidak menyalahkan pegawai toko karena tidak mau bekerja sama; ia hanya memutuskan bahwa ia tidak mau memperdebatkan hal itu. "Sebenarnya, saya merasa bahwa sayalah yang memegang kendali karena saya memilih untuk menanggung kerugian saya dan menahan diri untuk tidak marah. Saya putuskan untuk merelakannya saja."

Anda mungkin mengira bahwa ketika Anda memilih untuk mundur dari sebuah situasi, Anda akan tampak lemah, tidak berdaya, atau kehilangan rasa hormat orang lain. Sebenarnya, selama Anda merasa bertanggung jawab untuk pergi menjauh, Anda tengah menunjukkan harga diri, tingkat rasa aman, dan keberanian Anda.

Setelah Anda menerima tanggung jawab atas reaksi Anda terhadap orang lain, Anda akan segera mendapati bahwa Anda mampu menemukan solusi atas berbagai kesulitan dengan cepat.

Akibat tidak memikul tanggung jawab atas reaksi Anda

Jika Anda tidak mau bertanggung jawab atas tanggapan Anda, Anda mungkin akan dipandang suka menyalahkan dan tidak toleran terhadap orang lain, atau Anda memandang diri Anda sebagai korban tindakan orang lain.

Berpikir untuk menyalahkan orang lain menyatakan bahwa Anda tidak bersalah. Sikap seperti ini akan mengarah pada egoisme yang berlebihan. Karena pemahaman Anda tentang keinginan dan perasaan Anda berlebihan, harapan Anda kepada orang lain menjadi tidak realistis, lalu Anda menjadi tidak sabar, tidak toleran, dan banyak menuntut. Dengan sikap semacam ini, Anda akan lebih sulit untuk membuat mereka mau bekerja sama. Hubungan Anda akan terganggu, dan tak lama kemudian, hanya segelintir orang yang ingin berada di sekitar Anda.

Di sisi lain, jika Anda memilih untuk bersikap pasif dengan tidak memikul tanggung jawab atas tanggapan Anda, atau tidak menanggapi sama sekali, Anda mungkin memandang diri Anda sebagai korban ambisi dan keinginan orang lain.

Berhenti, dan pikirkan saat terakhir kali Anda memikul suatu tanggung jawab. Apakah hal itu terasa amat sulit bagi

Anda? Setelah Anda terbiasa memikul tanggung jawab dan menghadapi konsekuensi, kemampuan Anda untuk bersikap tegas dan mengambil keputusan akan mulai berkembang.

Jangan merasa bersalah

Anda mungkin bertanggung jawab atas reaksi Anda, tetapi Anda tidak bertanggung jawab atas kehendak orang lain. Tidak mampu mempertahankan pendapat, merundingkan atau menyepakati untuk berbuat sesuatu yang tidak ingin Anda lakukan adalah tanda-tanda bahwa Anda dapat menjadi orang yang selalu berupaya menyenangkan orang lain. Orang seperti ini cenderung memikul tanggung jawab yang bukan miliknya, mereka tidak dapat membedakan mana yang menjadi tanggung jawabnya dan mana yang bukan, tanpa merasa bersalah.

Jika Anda merasa harus berkata "Ya" terhadap permohonan seseorang, Anda dapat menimbulkan serangkaian masalah yang lebih sulit untuk dipecahkan!

Sebagai contoh, walaupun ingin berkata "Tidak", Sarah akhirnya setuju untuk pergi ke bioskop bersama Liz. Bukannya memikul tanggung jawab karena telah berkata "Ya", ia diam-diam menyalahkan temannya karena telah "memaksanya" untuk pergi. Sarah sengaja datang terlambat, dan ketika mereka akhirnya pergi, ia menggerutu bahwa "filmnya jelek". Pertengkaran yang kemudian terjadi sebenarnya dapat dihindari seandainya Sarah dapat berkata "Tidak" sejak awal!

Berkata “Ya” terhadap sesuatu berarti berkata “Tidak” terhadap sesuatu yang lain. Dalam kasus Sarah, ia berkata “Tidak” kepada hati nuraninya yang mengatakan bahwa ia sebenarnya sangat letih. Berkata “Ya” mungkin merupakan hal termudah pada saat itu, tetapi Anda mungkin akan menyesalinya kelak.

Sadari tanggung jawab “yang Anda pikulkan sendiri” ke pundak Anda. Jika Anda memilih untuk memenuhi kebutuhan orang lain karena rasa simpati, batasan Anda tidak akan terusik sehingga tidak akan timbul amarah, rasa frustrasi, atau penyesalan.

Sebaliknya, menyerah pada kehendak orang lain hanya demi menghindari perasaan bersalah bukanlah niat atau motivasi yang jujur untuk melakukan sesuatu.

Mungkin, memahami makna rasa bersalah yang sesungguhnya dapat membantu. Rasa bersalah mewakili perasaan bahwa Anda telah berbuat kesalahan. Anda perlu menyalai diri sendiri: jika Anda membela hak-hak Anda dan tidak memenuhi kehendak orang lain, apa kesalahan Anda? Mengecewakan mereka? Jika Anda merasa ikut bertanggung jawab atas kesejahteraan orang lain, tidak heran jika Anda merasa bersalah. Anda berpikir telah mengecewakan mereka.

Setelah Anda menerima gagasan bahwa Anda TIDAK bertanggung jawab untuk memenuhi setiap keinginan orang lain, Anda tidak lagi menjadi orang yang selalu menyenangkan orang lain, dan tidak lagi merasa bersalah jika berkata “Tidak”.

Belajar mempertahankan pendapat, memercayai naluri Anda, dan tidak menyepakati pendapat orang lain dengan tetap

menunjukkan sikap hormat adalah hal yang sulit. Belajar berkata “Tidak” tanpa merasa bersalah memerlukan latihan dan keberanian. Namun, berkata “Tidak” apabila Anda tidak ingin melakukan sesuatu akan menghindarkan Anda dari masalah dalam jangka panjang.

Jangan buang perasaan “Saya tidak senang dengan hal ini”. Jika Anda tidak senang bila harus menyepakati sesuatu, Anda perlu bersikap jujur dan berkompromi, berunding, atau sekadar berkata “Tidak” kepada orang lain. Bukan tanggung jawab mereka untuk melindungi batasan Anda—itu tanggung jawab Anda.

Berkata “Tidak” tanpa dalih dan permintaan maaf yang berlebihan

“Tidak adalah kalimat yang lengkap.”

— Annie Lamot —

Bagaimanapun, awali ucapan Anda dengan “Saya minta maaf karena...” atau “Saya khawatir...” tetapi minta maaf hanya sekali. Orang lain mungkin memiliki masalah (misalnya, tidak ada yang dapat menemaninya pergi ke bioskop), tetapi ingatlah bahwa Anda tidak perlu mengizinkan ia melempar masalah itu kepada Anda. Sekadar berkata, “Maaf, aku letih sekali,” sudah cukup.

Selain Anda cukup meminta maaf sekali saja, Anda hanya memerlukan satu alasan jujur untuk berkata “Tidak”. Berkata, “Aku tidak bisa ikut ke bioskop malam ini. Aku lelah sekali.” lebih baik daripada berkata, “Aku sebenarnya ingin ikut ke bioskop malam ini, tetapi aku lelah sekali. Aku juga masih harus menyelesaikan laporan dan sedang merasa kurang sehat sekarang. Ditambah lagi, aku tidak tahu apakah suamiku akan tiba di rumah tepat waktu untuk menjaga anak-anak.”

Jika Anda memberi terlalu banyak alasan, arti dan nilai tanggapan Anda mulai tampak lemah dan tidak jujur. Tindakan itu juga memberikan kesempatan kepada orang lain untuk mematahkan dalih Anda, misalnya:

“Jangan khawatir, aku akan menjemputmu dan mengantarkan anakku ke rumahmu untuk menjaga anak-anak. Aku juga bisa membantumu untuk menyelesaikan laporan itu, lagi pula menonton film yang bagus akan membuatmu merasa lebih segar.”

Jangan sampai terjebak!

Anda hanya memerlukan satu alasan yang benar untuk menjelaskan mengapa Anda ingin atau tidak ingin melakukan sesuatu. Ingatlah untuk tetap mengakui situasi yang dihadapi orang lain, tetapi tetaplah mempertahankan pendapat Anda.

“Aku tahu kamu kecewa, tetapi aku terlalu letih untuk pergi ke bioskop malam ini.”

Nilailah kesuksesan interaksi Anda dengan orang lain berdasarkan perilaku Anda. Kendati orang lain tidak mau berubah,

Anda dapat menjauh setelah menyadari bahwa Anda telah berperilaku sesuai dengan prinsip-prinsip ketegasan.

Namun, ingatlah bahwa mempelajari teknik-teknik untuk berperilaku tegas memerlukan waktu, dan tidak ada orang yang dapat melakukannya dengan benar sepanjang waktu. Jika

Anda tidak mampu berkomunikasi dengan tegas, tanggapan terbaik Anda adalah meminta maaf. Dengan demikian, setidaknya, pintu masih terbuka bagi komunikasi yang lebih baik di waktu lain.

Selayang pandang

Cara menyampaikan hal yang Anda inginkan:

- kenali perasaan Anda dan hal yang sebenarnya Anda inginkan
- katakan apa yang Anda inginkan
- dengarkan dan akui tanggapan orang lain
- pertahankan pendirian Anda atau
- berkompromi dan berundinglah

Cara menyampaikan hal yang tidak Anda inginkan:

- perhatikan perasaan Anda
- katakan "Tidak"
- dengarkan dan akui tanggapan orang lain
- pertahankan pendirian Anda atau
- berkompromi dan berundinglah

Ringkasan

- Kenali dan miliki perasaan Anda. Katakan, "Saya merasa," dan bukan "Anda membuat saya merasa."
- Katakan dengan jelas dan terus terang tentang hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan. Nyatakan hak-hak Anda, tetapkan batasan-batasan, dan ketahui saat untuk mempertahankan pendirian Anda. Mengenali dan mempertahankan batasan-batasan Anda akan memungkinkan Anda memilih hal-hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan.
- Dengarkan dan akui pandangan serta hak-hak orang lain. Lawanlah desakan untuk mundur, berdebat, atau menggerutu. Akui sudut pandang orang lain, dan cobalah berunding atau berkompromi dengannya. Temukan solusi dan alternatif.
- Bersiaplah untuk menanggung konsekuensi dari tindakan Anda dalam menyampaikan perasaan dan keinginan. Jangan menyalahkan orang lain atas akibatnya.
- Jangan merasa bersalah, dan jangan membuat segudang dalih atau permintaan maaf ketika menyampaikan hal yang Anda inginkan atau tidak Anda inginkan.

BAB

4

gicrominda7@gmail.com 012221001

“Jangan pedulikan kritik. Jika itu tidak benar, abaikan; jika itu tidak adil, jangan terusik; jika itu bodoh, tersenyumlah; jika itu benar, itu bukanlah kritik, maka belajarlh dari hal tersebut.”

— Mark Twain —

Menanggapi Harapan dan Tuntutan Orang Lain

Bayangkan jika Anda bekerja di sebuah kantor, dan pada suatu pagi, Anda menerima berita seperti ini.

"Bos ingin bertemu Anda di kantornya pada pukul dua."

Bagaimana reaksi Anda? Apakah tanggapan Anda pada saat itu adalah berpikir, "Apa salah saya?" Atau boleh jadi, "Apakah saya akan diberi tugas baru?" Atau "Saya benar-benar penasaran dengan apa yang akan dikatakannya."

Kami telah mengujicobakan ini di kelas-kelas yang kami ajar dan orang-orang yang kami tanyai hampir selalu berkata bahwa mereka mengira telah berbuat salah. Seorang wanita berkata bahwa ia merasa mual ketika mendengar kalimat itu.

Hal berikutnya yang perlu Anda bayangkan adalah bagaimana Anda akan melalui tiga jam sebelum menemui atasan

Anda. Apakah Anda akan merasa sulit berkonsentrasi pada pekerjaan Anda, sementara pikiran Anda mencoba mengingat-ingat kesalahan-kesalahan Anda belakangan ini? Apakah Anda mulai mengumpulkan “alasan” (baru saja berkabung, sedang sakit, pindah rumah, atau menghadapi masalah rumah tangga baru-baru ini)? Apakah Anda akan menceritakannya kepada teman-teman kerja Anda dan bertanya kepada mereka bilamana mereka mengetahui suasana hati atasan Anda pada saat itu? Apakah hal itu akan mengganggu waktu makan siang Anda sehingga Anda tidak menghabiskan makanan Anda atau membuat Anda menghabiskan makanan “nyaman” Anda dan camilan manis?

Jika ada (atau semua) peristiwa di atas menggambarkan kemungkinan perilaku Anda dalam situasi semacam ini, Anda tidak sendiri. Menerima kritik adalah salah satu aspek perilaku tegas yang dianggap sulit oleh hampir semua orang. Perhatikan bahwa dalam contoh ini, rasa takut terhadap kritik telah membuat Anda sangat cemas—padahal Anda belum mendengar perkataan atasan Anda.

“Rasa takut terhadap kritik telah membuat
Anda sangat cemas.”

Mengapa saya bereaksi seperti ini?

Jika Anda menoleh kembali pada kehidupan Anda di masa lalu, Anda mungkin teringat ketika Anda pernah dikritik. Anak-anak

dikritik hampir setiap hari. Di rumah, mereka ditegur karena telah menjahili saudara-saudaranya, tidak melakukan perintah orangtua memecahkan barang-barang, mengotori rumah, tidak menghabiskan makanan mereka, tidak lekas mengunyah makanan mereka, tidak mau berbagi mainan—pokoknya, tidak menjaga kelakuan dan penampilan mereka.

Di sekolah, Anda mungkin masih mengingat komentar mengenai pekerjaan Anda. “Ini kurang bagus” atau “Sebenarnya, kamu bisa melakukannya lebih baik lagi” (padahal Anda telah berupaya keras). Banyak orang masih mengingat peristiwa ketika mereka ditegur atau dikritik di sekolah (terutama jika mereka merasa diperlakukan secara tidak adil). Tampaknya, beberapa guru mengira bahwa komentar yang tajam merupakan salah satu cara untuk menjaga tata tertib di dalam kelas (asalkan hanya mereka yang melontarkan komentar tajam itu). Para siswa sering berkata kepada saya mengenai betapa sulitnya bersikap tegas terhadap orang dewasa karena setiap kali anak-anak ini mencoba membela diri dengan sopan, mereka akan ditanggapi dengan ucapan “Jangan kurang ajar!”

Pernahkah Anda merasa takut ketika tiba waktu pembagian rapor sekolah dan akan bergembira walaupun hanya melihat kalimat pujian pendek dalam rapor Anda? Pernahkah Anda merasa cemas ketika orangtua Anda dipanggil oleh guru Anda ke sekolah untuk membicarakan kemajuan belajar atau perilaku Anda di sekolah? Pernahkah orangtua Anda marah besar dan menyampaikan kembali kritik yang mereka dengar dari guru Anda, dan menambahinya setelah mereka sampai di rumah?

Di samping itu, masih ada kemungkinan Anda pernah diintimidasi pada tahap tertentu pada masa kanak-kanak Anda. Tidak sulit untuk mengetahui penyebab orang dewasa bereaksi negatif terhadap kritik. Beberapa orang anak tumbuh dengan sifat kebal terhadap kritik, dan mengetahui bahwa membuat masalah adalah cara yang pasti berhasil untuk memperoleh perhatian. Namun, sebagian besar anak ingin menyenangkan hati orang lain dan selalu mencoba untuk mendapatkan persetujuan orang-orang yang mereka hormati.

Apakah Anda sering diintimidasi sewaktu masih kecil?

Sekitar 80% tindakan intimidasi berupa memberi julukan, menjaili, mencari-cari kesalahan, dan melecehkan korban melalui kata-kata (sedangkan intimidasi secara fisik lebih jarang terjadi—walaupun di sekolah). Di sekolah-sekolah, intimidasi dengan kata-kata mencapai puncaknya pada awal sekolah menengah pertama, dan biasanya dilontarkan terhadap anak-anak dengan jenis kelamin dan kelompok usia yang sama dengan pelaku. Dewasa ini, kita juga sering menjadi korban intimidasi via media elektronik: pesan singkat (SMS), E-mail, atau pesan instan (instant messaging) yang tidak menyenangkan—yang berarti bahwa masalah ini telah merambah lingkungan keluarga yang seharusnya merupakan wilayah privasi kita.

Jika Anda pernah diintimidasi ketika masih kecil, Anda mungkin tak suka membicarakannya, bahkan hingga sekarang.

Ada sesuatu dalam masalah ini yang membuat anak-anak merasa malu: mereka merasa bersalah, seakan-akan hal itu adalah kesalahan mereka. Mereka enggan untuk mengatakannya kepada siapa pun karena mereka merasa tidak berdaya—siapa pun tak mampu berbuat apa pun. Kalaupun mereka mengatakannya, perasaan mereka hanya akan bertambah buruk.

Sikap jahat dan agresif akan membingungkan anak-anak dan orang dewasa dari keluarga yang menanamkan kebiasaan untuk bersikap sopan terhadap orang lain. Jika keluarga Anda selalu mampu mengatasi masalah melalui pembicaraan yang tenang dan rasional, berurusan dengan orang yang tampaknya hanya ingin membuat orang lain menderita dengan komentar-komentar mereka yang kejam mungkin akan membingungkan.

Orang-orang yang sedang diintimidasi cenderung berpikir bahwa orang yang mengejek mereka pasti memiliki alasan yang benar untuk berbuat demikian, dan bahwa jika mereka dapat berubah atau memperbaiki diri, ejekan-ejekan itu akan berhenti. Banyak penderita anoreksia dapat melacak hubungan antara gangguan makan yang mereka alami dengan komentar orang lain mengenai berat badan mereka; orang dewasa yang memilih untuk melakukan bedah plastik sering mengakui bahwa mereka melakukan hal itu karena mendapat kritik tentang hidung atau payudaranya; ada pula yang mengecat rambut atau mengenakan lensa kontak karena persoalan serupa.

Jika Anda pernah diintimidasi sewaktu masih kanak-kanak, hal itu mungkin itu masih membekas pada harga diri Anda. Anda mungkin dapat menjalani kehidupan dengan mengubur

kenangan pahit itu. Namun, ketika muncul seseorang yang tampaknya sengaja mengatakan sesuatu untuk membuat Anda marah, Anda seolah-olah kembali menjadi anak kecil yang menangis di tempat bermain.

Intimidasi di tempat kerja

“Satu dari empat orang pernah diintimidasi di tempat kerjanya. Akibatnya, 18,9 juta hari kerja hilang setiap hari.”

www.andreadamstrust.org

Diintimidasi di tempat kerja, atau bahkan di rumah, serupa dengan yang dialami oleh anak-anak di sekolah. Perbedaannya adalah ketika hal itu terjadi pada orang dewasa, rasa malu dan rasa bersalah yang timbul dalam diri mereka jauh lebih besar—mengakibatkan korbannya tidak mau menceritakan hal itu, merasa tak berdaya, bahkan terkadang membuatnya berpikir untuk bunuh diri.

Di tempat kerja, intimidasi dapat berupa tekanan—menetapkan tenggat yang tidak realistis—sehingga Anda merasa harus bekerja lembur atau membawa pekerjaan ke rumah supaya dapat mempertahankan pekerjaan Anda. Diawasi sepanjang waktu juga merupakan bentuk lain dari tekanan yang tersembunyi, begitu pula apabila pekerjaan Anda selalu dikritik di hadapan orang lain.

Cary Cooper, Profesor dari Organisational Psychology and Health, Lancaster University, mempelajari 5.500 orang yang pernah diintimidasi di tempat kerja. Dalam tulisannya di *The Independent* (23 Februari 2010), Profesor Cooper berkata: "Upaya intimidasi dalam bentuk apa pun akan merusak harga diri, kepercayaan diri, kesehatan, dan kemampuan seseorang untuk menunjukkan kinerja secara efektif di tempat kerja. Sebagai masyarakat, kita seharusnya tidak memberikan toleransi bagi perilaku ini."

Intimidasi akan tumbuh dengan subur di tempat yang membolehkan perilaku agresif, boleh jadi dalam bentuk persaingan, kurangnya latihan, dan tidak ada atau diabaikannya norma-norma.

Orang yang tengah diintimidasi kerap kali gagal untuk mengenali perilaku intimidasi tersebut, dan hanya berpikir bahwa mereka tidak cukup baik sehingga mereka harus bekerja lebih keras atau mengubah diri supaya dapat menyenangkan orang lain. Sebagaimana anak-anak mengira bahwa mereka diintimidasi karena kesalahan mereka sendiri, begitu pula dengan banyak orang dewasa yang diam saja jika dihina, seolah-olah mereka layak menerima perlakuan tersebut.

Diintimidasi di rumah

Orang yang suka mengintimidasi akan berkembang dalam keluarga yang berantakan. Dalam interaksi orang dewasa, organisasi konseling *Relate* menggolongkan upaya intimidasi

sebagai kekerasan dalam rumah tangga, dan mengungkapkan bahwa satu dari empat orang wanita pernah mengalaminya.

Jika ada perbedaan “kekuatan” yang mencolok (entah dalam hal keuangan atau status), orang yang memiliki kecenderungan untuk mengintimidasi akan memanfaatkan kondisi tersebut. Salah satu taktik yang sering digunakan adalah melontarkan komentar yang merendahkan korban di hadapan orang lain:

‘Tidak usah repot-repot menanyainya, ia takkan mengerti.’

Beberapa pelaku intimidasi hanya ingin menarik perhatian orang lain. Hidup dengan orang yang menggerutu selama sehari-hari dapat merusak jiwa sebagaimana pelecehan fisik.

Sebagaimana di tempat kerja, pelaku intimidasi hanya dapat berhasil melakukan aksinya jika perilaku mereka dibiarkan. Memberikan toleransi pada upaya intimidasi sama dengan berkata bahwa Anda tidak berkeberatan bila diperlakukan seperti itu. Lagi-lagi, berdiam diri dan tak memberi tahu siapa pun hanya akan memperkuat kekuasaan mereka dan perasaan terkucilnya Anda. Hal inilah yang memungkinkan upaya intimidasi itu berlanjut. Seorang pelaku intimidasi tidak akan berkutik dalam hubungan yang sehat, yakni bila orang-orang yang terlibat dalam hubungan tersebut saling menghormati dan mendukung.

Apa yang melahirkan pelaku intimidasi?

Walaupun beberapa orang anak mampu mengabaikan intimidasi dan tumbuh tanpa terpengaruh oleh intimidasi tersebut, anak lain mungkin belajar bahwa perilaku agresif adalah salah satu cara untuk mendapatkan keinginan mereka. Tentu saja, seorang pelaku intimidasi tidak selalu melakukan tindakan tersebut. Mereka pun dapat menjadi orang yang cerdas dan menyenangkan dalam banyak kesempatan. Salah satu penyebab para guru di sekolah sulit mengenali upaya intimidasi yang berlangsung di depan mata mereka adalah karena para pelaku intimidasi terkadang merupakan siswa yang pandai dan mengagumkan.

Tampaknya, para korban intimidasi mengira bahwa para pelaku mampu mengetahui kelemahan mereka, padahal para pelaku intimidasi hanya pandai melihat reaksi orang lain terhadap tindakan mereka. Jika Anda menggaguk dan tertawa, mereka akan mencoba cara lain—kemampuan mereka untuk mencermati reaksi orang lain sungguh bermanfaat dalam situasi yang lain. Ketika wajah Anda memerah, Anda menangis, atau Anda menunjukkan reaksi yang berbeda dari sekadar mengangkat bahu, mereka tahu bahwa Anda sudah terjerat. Itu bukan sulap—hanya suatu keterampilan emosional.

Penyebab orang mengintimidasi adalah gabungan dari kepribadian dan pengalaman. Sebagai guru, saya selalu terpesona oleh sisi kejiwaan dari para pelaku intimidasi.

Setelah saya dapat membujuk mereka untuk membuka diri, mereka sering mengaku bahwa mereka juga sering diintimidasi di rumah, oleh saudara yang lebih tua, atau terkadang oleh salah seorang dari kedua orangtua mereka. Beberapa pelaku hanya kurang memiliki empati: mereka gagal mendewasakan diri dalam aspek ini, dan tak pernah belajar untuk bergaul atau menyadari perasaan orang lain. Pelaku lain hanya belajar bahwa itu adalah cara yang efektif untuk mendapatkan keinginan mereka.

Anak-anak yang kurang percaya diri sering bersusah payah untuk diterima oleh orang lain. Mereka memilih untuk merapat pada pelaku intimidasi karena takut menjadi korban. Mereka lalu menjadi pelaku intimidasi juga. Anak-anak yang siap mengesampingkan pergulatan batinnya juga lebih rentan terhadap pengaruh teman sebayanya sehingga mereka menjadi pencandu rokok, alkohol, atau narkoba.

Terkadang, seseorang mengintimidasi karena pernah melihat contoh perlakuan tersebut: seorang anak laki-laki yang pernah menyaksikan ayahnya mengintimidasi ibunya—lalu membawa pengalaman itu hingga masa dewasanya—cenderung meniru ayahnya ketika menjadi seorang suami. Jika seorang guru pernah mendapat sindiran tajam dan diolok-olok, tindakan itulah yang akan mereka contoh. Jika ibu Anda selalu meneriaki Anda dan sering menghina Anda, Anda mungkin akan memperlakukan anak-anak Anda dengan cara yang sama.

Seorang pegawai dapat membawa perilaku intimidasi ke tempat kerjanya. Jika ia tak pernah ditentang, atau tak pernah memahami perasaan korbannya, ia akan menganggap perilaku itu sebagai hal yang biasa, dapat diterima, dan membuahkan hasil. Beberapa orang manajer tidak tahu cara menangani bawahannya karena tidak memiliki pengalaman atau tidak pernah mendapat pelatihan. Seorang pegawai terkadang mengintimidasi sesamanya karena diberi beban kerja yang tak sanggup mereka tuntaskan, sementara perilaku agresifnya dapat mengintimidasi orang lain untuk melakukan hal yang mereka inginkan.

Perbedaan antara intimidasi dan kritik

Anda perlu memahami perbedaan antara intimidasi dan kritik supaya Anda mengetahui cara menanggapi. Kritik adalah penilaian terhadap prestasi dan kekeliruan dalam karya atau watak seseorang. Seseorang baru dapat mengkritik Anda jika mereka memiliki hubungan pribadi dengan Anda atau memiliki keahlian dalam bidang yang mereka kritik. Kritik yang benar dapat terjadi antara orangtua dan anak, sesama teman, pasangan, guru dan siswa, atau pimpinan dan bawahan.

Kata “mengkritik” mengandung ungkapan ketidaksetujuan. Ketika seseorang mengkritik Anda, ia biasanya berniat untuk menunjukkan kesalahan, kekurangan, atau kelemahan Anda (biasanya dalam perilaku atau penampilan). Terkadang, orang mengkritik agar tampak kejam, atau karena mereka merasa

tidak aman, tetapi hal itu tidak menjadikan mereka sebagai pelaku intimidasi selama mereka tidak melakukannya secara berkesinambungan. Kritik membangun bertujuan membantu Anda untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik.

Sebuah intimidasi selalu bertujuan menyakiti dan menghina Anda. Pelaku intimidasi tidak mencoba untuk menunjukkan kekeliruan Anda supaya Anda dapat memperbaiki hal itu. Ia hanya menakut-nakuti Anda untuk menjadikan dirinya tampak lebih unggul. Upaya untuk menyenangkan atau menenangkan pelaku intimidasi tidak akan berguna karena hal itu hanya akan menjadikan mereka lebih kuat hingga mereka dapat membuat korbannya merasa lebih tersiksa.

Bagi orang dewasa, bentuk intimidasi yang paling lazim adalah komentar-komentar yang bertujuan melukai hati orang lain dan dilontarkan secara terus-menerus. Jadi, jika seseorang melontarkan komentar tidak baik pada satu kesempatan saja, kita tak dapat menyebutnya melakukan intimidasi—tindakan itu harus terjadi berulang-ulang. Komentar yang bersifat umum pun dapat terasa menyinggung: jika ada orang bertanya, “Kapan bayinya lahir?”—karena mengira Anda hamil padahal Anda tidak—pertanyaan itu mungkin membuat Anda tersinggung walaupun si penanya tidak bermaksud demikian. Karena tidak dilakukan secara sengaja atau terus-menerus—hal semacam itu tidak dapat dikatakan sebagai intimidasi.

Orang yang pernah diintimidasi pada masa lalu hampir selalu akan bereaksi negatif terhadap kritik karena mereka tidak dapat melupakan luka hati atau rasa malu mereka ketika

diintimidasi. Ketika mereka berada dalam situasi yang membuat mereka rentan mendapat kritik, mereka akan tampak marah, menunjukkan sikap bermusuhan, merasa muak, atau hampir meneteskan air mata.

Dahulu, pengalaman diintimidasi hanya dapat menjadi rahasia yang memalukan bagi si korban; tetapi sekarang, keadaan sudah berubah. Semua sekolah dan sebagian besar perusahaan memiliki kebijakan yang menentang upaya intimidasi. Artinya, jika seseorang merasa terintimidasi, ia berhak untuk mengeluhkan hal itu, dan berharap akan ada tindakan sebagai tindak lanjut atas keluhannya.

“Jika seseorang merasa terintimidasi,
ia berhak untuk mengeluhkan hal itu.”

Di kantor atasan Anda, pukul dua siang

“Bos ingin bertemu Anda di kantornya pada pukul dua siang.”

Jadi, Anda telah dipanggil ke kantor atasan Anda, dan berhasil melalui tiga jam sebelumnya.

Ia mempersilakan Anda duduk. Anda berusaha untuk terlihat santai dan tersenyum kepadanya. Anda melihat salah satu laporan Anda di layar komputernya. Ia berdiri dan mulai berjalan hilir-mudik di ruangnya.

“Sudah berapa lama Anda bekerja di sini?”

“Tiga tahun, Pak.”

"Selama itu, sudah berapa kali saya berbicara dengan Anda tentang pekerjaan dan jadwal Anda?"

"Satu atau dua kali, Pak."

"Saya kira, sudah lebih dari itu. Tampaknya, itu pun masih belum cukup. Anda sering datang terlambat, pekerjaan Anda pun tidak teliti. Sekarang, apa lagi alasan Anda?"

Jadi, bagaimana reaksi Anda? Apa yang akan Anda katakan? Apakah Anda akan mampu menjawab dengan tenang dan tegas, ataukah Anda akan marah? Boleh jadi, Anda merasa ingin menangis, menyodorkan beragam alasan, lalu berlari ke luar ruangan. Mari kita simak beberapa alternatif.

a. Tanggapan agresif

"Bagaimana Bapak bisa bicara seperti itu kepada saya? Tidak ada yang salah dengan laporan itu—saya mengerjakannya sampai berjam-jam! Seandainya Bapak tidak selalu memberi saya pekerjaan tambahan pada saat-saat terakhir, saya mungkin akan punya waktu untuk membuat laporan yang lebih baik."

b. Tanggapan pasif-agresif

"Saya mohon maaf, Pak, tetapi saya benar-benar tidak memiliki ide lain untuk membuat laporan itu lebih baik."

(itu adalah terakhir kali saya mau bekerja lembur untuk memenuhi permintaannya. Ia bisa membuat teh sendiri mulai saat ini, dan saya takkan lagi mencari-cari dalih baginya ketika ia pergi dari kantor.)

c. Tanggapan pasif

"Maaf, Pak, akan saya kerjakan lagi sekarang juga, dan saya berjanji tidak akan membuat kesalahan lagi. Saya akan datang lebih awal mulai sekarang, dan akan bekerja lembur malam ini untuk menyelesaikannya."

d. Tanggapan tegas

"Boleh saya mengetahui kesalahan saya, Pak?"

"Coba lihat ini!"

"Benar, Pak, memang ada beberapa kesalahan. Apakah masih ada yang lain, Pak? Apakah Bapak ingin saya memperbaikinya sekarang?"

Bereaksi terhadap kritik

Wajar jika Anda berupaya membela diri ketika dikritik. Kita telah menyimak sejumlah hal yang membuat Anda amat peka terhadap kritik, tetapi banyak orang tetap tidak dapat menerimanya dengan lapang dada. Rasa cemas dan sikap membentengi diri yang kita rasakan ketika akan dikritik membuat kita bereaksi secara berlebihan. Kita merasakan kritik itu sebagai penolakan—sebagaimana yang kita lakukan ketika masih kanak-kanak.

Dapatkan Anda mengingat julukan-julukan yang pernah diberikan kepada Anda sewaktu Anda masih kecil? Apakah si pemalu, si egois, atautkah si pemalas? Anak-anak sering meng-

anggap julukan-julukan ini tidak hanya sebagai gambaran wataknya, tetapi juga sebagai ungkapan ketidaksetujuan yang membuat mereka kehilangan kasih sayang dan cinta. Setelah kita dewasa, kata-kata dan ungkapan-ungkapan tertentu dapat membuat kita merasa cemas dan kehilangan kepercayaan diri.

Rasa takut terhadap kritik membuat seseorang tidak mau mengutarakan dan mewujudkan keinginannya, menjalani hidup sesuai dengan harapannya, dan menjadi orang yang ia cita-citakan. Orang dewasa (dan anak-anak) merasa sangat cemas dan ingin menyenangkan orang lain supaya tidak menerima komentar negatif. Orangtua menyerah pada tuntutan anak-anak agar tampak menyayangi mereka, para karyawan bekerja lembur hingga larut malam di kantor untuk mencegah diri mereka dikritik, para remaja meniru tindakan teman-teman mereka agar tidak dikritik.

a. Tanggapan agresif

Tanggapan agresif terhadap kritik adalah menolak untuk mendengarkan. Anda dapat merasa amat yakin kepada diri sendiri dan percaya bahwa mustahil Anda telah melakukan kekeliruan, atau Anda merasa takut sehingga reaksi ini muncul secara otomatis.

Langkah berikutnya bagi orang yang agresif adalah segera menyangkal kritik itu, lalu menyerang pemberi kritik. ("Seandainya Bapak tidak selalu memberi saya pekerjaan tambahan pada saat-saat terakhir...")

Konsekuensinya? Reaksi ini mungkin dapat berkembang menjadi pertengkaran: adu teriakan hanya akan menimbulkan

perasaan tidak nyaman. Anda mungkin tidak akan diminta untuk melakukan pekerjaan itu lagi, tetapi masa depan karier Anda dapat terancam. Orang yang bereaksi seperti ini sering terhanyut oleh suasana hatinya hingga berdampak kepada orang-orang di sekitarnya.

b. Tanggapan pasif-agresif

Hal ini sering tidak disadari oleh kedua pihak. Anda sebenarnya marah, tetapi tetap tersenyum dan tampak dapat menerimanya dengan lapang dada, padahal amarah Anda terus bergolak di dalam hati, dan Anda tengah menggodok rencana pembalasan dendam. (Itu adalah terakhir kali saya mau bekerja lembur untuk memenuhi permintaannya ...)

Konsekuensinya? Reaksi seperti ini tampaknya memuaskan kedua pihak. Namun pada akhirnya, Anda akan merasa tidak nyaman. Melakukan sesuatu yang bertolak belakang dengan perasaan adalah sikap yang munafik. Membalas dendam memang terasa manis selama beberapa saat, tetapi dampaknya dapat menjadi berkepanjangan, dan Anda mungkin akan dianggap sebagai orang yang tidak dapat dipercaya.

Cara untuk membuat diri Anda merasa nyaman adalah dengan bersikap sebagaimana adanya. Bersikaplah jujur sesuai dengan keyakinan Anda. Hal itu akan membuat Anda bangga kepada diri sendiri.

c. Tanggapan pasif

Orang yang pasif menerima kritik tanpa meragukannya. Mereka cenderung percaya bahwa jika seseorang mengatakan sesuatu tentang diri mereka, hal itu pasti benar. Mereka merasa prihatin terhadap diri mereka sendiri: "Itu bukan kesalahan saya, tak ada yang mengerti bagaimana sebenarnya kehidupan saya," atau merasa bersalah: "Saya tahu bahwa saya sering merasa malas dan tidak cukup tekun dalam bekerja," atau kehilangan kepercayaan diri: "Saya memang tidak berguna. Semestinya, saya tidak melakukan pekerjaan ini—sudah jelas bahwa saya tidak mampu."

Konsekuensinya? Orang seperti ini jarang mempertahankan pendapatnya karena mereka takut terhadap konflik, dan takut bilamana orang lain tidak menyukai mereka. Namun, hal yang sering terjadi adalah mereka cenderung mengumbar janji yang tidak realistis: "akan saya kerjakan lagi sekarang juga, dan saya berjanji tidak akan membuat kesalahan lagi," demi menangkai kritik lebih lanjut.

Mereka justru tengah memancing watak terburuk dari dalam diri seorang pelaku intimidasi dengan membiarkan diri mereka diintimidasi sesuka hatinya. Sebenarnya, sulit sekali untuk menjalin hubungan dengan orang yang pasif karena Anda harus selalu memeriksa apakah tanggapan mereka benar-benar sesuai dengan isi hati mereka atautah tidak.

Ungkapan yang sering mereka gunakan adalah, "Kamu saja yang memilih, aku tidak keberatan." Tanggapan seperti

ini justru dapat menimbulkan reaksi yang sebenarnya ingin dihindari oleh orang yang memberikan tanggapan tersebut. Di tempat kerja, seorang atasan mungkin ingin memiliki sebanyak mungkin bawahan seperti ini, tetapi hal sebenarnya bukanlah resep untuk menjalin hubungan kerja yang baik dan efektif.

d. Tanggapan tegas

Orang yang tegas mendengarkan kritik, bertanya untuk mendapatkan lebih banyak informasi—"Boleh saya mengetahui kesalahan saya, Pak?"—lalu memutuskan apakah kritik itu benar ataukah tidak: "Benar, Pak, memang ada beberapa kesalahan."

Diperlukan keberanian untuk bersikap tegas karena sikap semacam itu memancing kritik yang lebih terperinci dan mungkin membuat kita harus siap mengakui bahwa kritik itu benar. Namun, kritik apa pun tidak akan membuat Anda mati. Jadi, apa yang sebenarnya perlu Anda takuti?

Anda sudah dewasa dan memiliki ego orang dewasa. Maka, Anda seharusnya dapat mendengarkan apa pun yang dikatakan orang lain tentang diri Anda tanpa harus bereaksi dengan cara yang kekanak-kanakan atau cara lain yang tidak tepat. Sikap tegas menunjukkan bahwa Anda sepenuhnya menyadari hak Anda untuk diperlakukan dengan hormat, dan untuk berkata, "Saya tidak tahu," atau "Saya memang salah," tanpa berpikir bahwa hal itu akan membuat Anda tampak lemah.

Cara mengakui kesalahan dan menerima teguran

1. Pastikan pikiran Anda berada dalam kondisi tenang. Jangan memberitahukan kecemasan Anda kepada semua orang, dan jangan tegang. Jika mungkin, keluarlah untuk berjalan-jalan atau mencari udara segar.
2. Ingatlah masa-masa ketika Anda menerima pujian belakangan ini. Ada baiknya menyimpan E-mail dan catatan-catatan—meskipun alakadarnya—yang mengungkapkan rasa terima kasih orang lain kepada Anda atau berisi penghargaan mereka kepada Anda atas sesuatu yang Anda lakukan. “Arsip” ini mungkin akan berguna di kemudian hari—tetapi terutama karena semua itu dapat memberi Anda rasa nyaman tentang diri Anda sendiri. Tuliskan pujian yang pernah dilontarkan orang lain kepada Anda—pada saat itu juga. Simpan semua itu dalam satu folder di komputer Anda.
3. Ambil inisiatif; ingatlah bahasa tubuh Anda. Masuklah ke ruangan dengan percaya diri, tataplah atasan Anda, dan jabatlah tangannya (jika hal itu Anda anggap sesuai). Berterimakasihlah kepadanya karena telah meluangkan waktunya untuk berbicara dengan Anda/ memberi Anda kesempatan untuk berbicara dengannya.
4. Jika kritik yang Anda terima masih terlalu umum, tanyakan informasi yang lebih spesifik—meminta

contoh merupakan ide yang bagus jika Anda memang tidak mengerti tentang hal yang ingin dikeluhkan oleh lawan bicara Anda. Jadikan itu sebagai pertanyaan negatif: “meminta” kritik sebanyak mungkin agar informasi tersebut dapat Anda manfaatkan untuk perbaikan (jika kritik itu membangun) atau agar pembicaraan itu cepat selesai (jika kritik itu tidak berguna).

5. Bereaksilah sejujurnya: “Saya agak terkejut setelah mendengar perkataan Anda.”
6. Jika Anda rasakan perlu, mintalah waktu untuk memikirkannya: “Bisakah saya bicarakan masalah ini dengan Anda lain kali?” (Namun, pastikan Anda akan memikirkannya—untuk apa meminta waktu jika Anda akan menolak kritik itu mentah-mentah? Apalagi jika Anda berharap upaya tersebut dapat membuat atasan Anda akhirnya melupakan masalah itu.)

Langkah berikutnya

Putuskan apakah kritik itu benar ataukah tidak

Belajar bersikap tegas berarti mencermati reaksi Anda terhadap kritik. Banyak orang merasa bahwa reaksi awal mereka adalah membela diri—tetapi hal ini dapat Anda hentikan. Selama Anda menanggapi kritik dengan membentengi diri, Anda akan selalu merasa jengkel dan kesulitan menjalin hubungan dengan orang-orang tertentu.

Bersantailah dan beri diri Anda waktu untuk mendengarkan perkataan orang lain. Rumuskan kembali kritik itu supaya tidak terjadi kesalahpahaman. Tariklah napas dalam-dalam dan tetapkan tenang.

Setelah Anda mencoba berbuat demikian dan mampu menghentikan reaksi spontan Anda untuk membela diri, Anda akan mampu mempertimbangkan apakah kritik itu dapat dibenarkan ataukah tidak. Jika Anda masih tidak tahu, cobalah mengingat bilamana hal itu pernah disebutkan kepada Anda sebelumnya. Anda juga dapat mempertimbangkan kualifikasi orang yang melontarkan kritik itu—apakah mereka memahami persoalan itu?

Jika kritik itu benar

Jika kritik itu benar:

1. Terimalah dengan mantap dan percaya diri: "Ya, saya memang sering terlambat akhir-akhir ini." Ini adalah sikap tegas yang negatif: menerima kesalahan Anda dengan menyatakan bahwa kritik itu benar merupakan cara yang jitu untuk membuat orang lain berhenti mengkritik Anda.

NAMUN, pastikan Anda tidak merendahkan diri sendiri: "Saya sadar bahwa saya banyak bicara," yang dikatakan dengan rasa takut akan terdengar berbeda dengan "Saya memang cenderung banyak bicara—terutama sewaktu saya merasa cemas," yang disampaikan dengan yakin dan jujur.

“Menerima kesalahan Anda dengan menyatakan bahwa kritik itu benar merupakan cara yang jitu untuk membuat orang lain berhenti mengkritik Anda.”

2. Putuskan apa yang akan Anda lakukan tentang hal itu: “Saya sedang berusaha untuk memperbaiki ketepatan waktu saya.”

Jika Anda tidak bersiap untuk mengubahnya—katakan demikian—tetapi terimalah konsekuensinya. Jangan meminta maaf jika Anda sebenarnya menyukai aspek yang dikritik pada diri Anda: “Ya, saya memang melakukan hal itu tidak sebagaimana mestinya. Namun, saya justru berpikir bahwa cara saya lebih kreatif.”

3. Jika Anda menyetujui kritik itu, tetapi tidak tahu cara menindaklanjutinya, mintalah saran: “Itu benar. Dapatkah Anda mengusulkan cara supaya saya dapat memperbaikinya?”
4. Berterimakasihlah kepada orang itu atas kritiknya yang membangun: “Terima kasih telah meluangkan waktu untuk membahasnya dengan saya.”
5. Setelah mereka mulai tenang dan bersedia mendengar perkataan Anda, tibalah saat Anda menyampaikan pembelaan secara singkat. “Terkadang, saya merasa tidak diberi waktu yang cukup untuk membuat la-

poran.” Jangan merengek dan menempatkan diri sebagai korban—“betapa sialnya saya.” Sampaikan isi pikiran Anda dengan penuh percaya diri. Jangan menyampaikan dalih yang panjang untuk berupaya mencari pembenaran.

Mungkin, pembelaan diri Anda dapat dimulai dengan berkata, “Saya sebenarnya merasa gugup untuk mengatakan hal ini...” tetapi gunakan ungkapan ini hanya ketika Anda berbicara dengan orang-orang yang Anda kenal dan percayai—bukan dengan orang-orang yang berupaya memojokkan Anda atau tetangga Anda yang menyebalkan.

Jika kritik itu tidak benar

1. Tolaklah dengan tegas dan percaya diri: “Tidak, itu tidak benar.” (Anda selalu dapat berkata demikian jika kritik itu terlalu umum: “Anda pemalas, jahat, mudah putus asa, dan semacamnya”—ini hanyalah penghinaan.
2. Tanggapi dengan kalimat “Saya”, bukan dengan kalimat “Anda.”
“Saya kira telah terjadi kesalahpahaman,” lebih baik daripada “Anda pasti salah paham.”
3. Jika Anda merasa terintimidasi oleh kritik tersebut, katakan, “Dapatkan Anda mengulangi penjelasan An—

da/Saya tidak paham?" Pertanyaan ini berguna karena akan membuat mereka mengulang dari awal—biasanya dengan lebih tenang.

4. Jika sebagian dari kritik itu benar, sepakati, tetapi berilah keterangan tambahan: "Memang, kadang-kadang saya terlambat menghadiri rapat, tetapi saya tak pernah terlambat masuk kerja," Anda dapat mencoba: "Saya kira hal itu tidak sepenuhnya benar."
5. Jika orang yang mengkritik Anda berbicara dengan cepat dan lantang, jagalah agar suara Anda tetap rendah dan bicaralah perlahan-lahan. Sekali lagi, bahasa tubuh dan intonasi suara sangat penting di sini: jangan sampai Anda terpancing untuk menanggapi secara agresif.
6. Terkadang, ketika Anda dibombardir dengan kritik yang pernah Anda terima, cobalah untuk menyusun kembali kalimat kritik itu dan memikirkan bilamana kritik itu dapat dikembalikan kepada orang tersebut. Jadi, jika ada orang yang berkata, "Anda memang pelit," (dan itu tidak benar), cobalah mengingat jikalau mereka pernah bersikap pelit. Anda dapat menuduh mereka munafik seandainya mereka menjawab kritik balasan Anda dengan ucapan, "Itu tidak benar," atau "Saya tidak pernah pelit."

“Hal yang sering kita keluhkan pada diri orang lain adalah hal-hal yang tidak kita sukai pada diri kita.”

— William Wharton —

(Jika orang yang mengkritik Anda adalah teman atau kerabat Anda, Anda selalu dapat kembali membicarakan masalah itu di waktu lain—ketika Anda sudah lebih mampu mengendalikan diri—dengan bertukar pendapat secara jujur. Tanyakan, ada apa sebenarnya di balik kritik itu: “Apakah kamu marah kepada seseorang ataukah ada masalah lain?”)

Bagaimana dengan kritik tak terduga— bagaimana saya menahan diri supaya tidak sampai menangis?

Dalam banyak situasi, kritik datang dalam situasi yang dapat Anda duga. Mungkin, Anda sudah tahu bahwa atasan/kolega Anda memang sering mengkritik pekerjaan Anda, atau teman/pasangan selalu mengeluhkan sesuatu tentang diri Anda. Jika Anda membuat sesuatu, lalu menunjukkannya kepada orang lain, Anda dapat menduga akan datangnya kritik karena Anda sendirilah yang mengundangnya.

Orang-orang yang percaya diri justru sering meminta kritik. Para siswa berprestasi sering menepis pujian. Mereka hanya ingin mendapat saran-saran untuk memperbaiki karya mereka.

Begitu pula jika Anda tengah menjalin hubungan yang memasuki masa-masa sulit, Anda mungkin ingin mem-bahasnya dengan serius dan terus terang tentang hal-hal yang dapat Anda lakukan untuk memperbaikinya. Tindakan ini memerlukan keberanian, tetapi banyak hubungan men-jadi berantakan karena seseorang mengira bahwa orang lain mengetahui hal yang mengganggunya.

Banyak ketidaksepakatan timbul dari asumsi yang tidak dikatakan. Terkadang, orang lain tidak cukup tegas untuk menyampaikan kritik—Anda mungkin perlu membantu me-reka: “Aku memang sering bepergian belakangan ini, apakah hal itu membuatmu terganggu?” Sekalipun dugaan Anda belum tepat, pertanyaan itu akan mengawali pembicaraan dan memberi mereka peluang untuk mencurahkan isi pi-kiran.

Setelah Anda mempelajari cara-cara bereaksi terhadap kritik—dan sering menerapkannya—Anda akan mampu menanggapi kritik tak terduga seperti ketika Anda sudah mempersiapkannya.

Berikut beberapa tanggapan yang dapat Anda gunakan ke-tika Anda tidak siap menerima komentar yang menyakitkan:

1. Ketika orang mengomentari penampilan Anda:

“Anda baru saja potong rambut?” Katakan saja, “Benar,” lalu gantilah topiknya. Jangan melanjutkan dengan, “Ya, Anda suka?”

Atau, "Apakah potongan rambut Anda tidak tampak terlalu kuno?" Katakan saja, "Tidak," lalu gantilah topiknya (intonasi suara Anda akan membedakan kata "Tidak" yang agresif dengan kata "Tidak" yang tegas). Anda juga dapat mengatakan "Ya" dengan tegas bila Anda setuju dengan mereka.

Atau, "Apakah potongan rambut Anda tidak terlalu pendek/akan membuat Anda tampak gemuk?" dan sebagainya. Jawab dengan tegas, tetapi ramah, "Tidak, tidak begitu." Tidak perlu berdebat: lontarkan saja ucapan serupa kepadanya jika perlu (Lagi-lagi, mengatakan "Ya" tidak menjadi masalah—selama Anda tidak merasa tersinggung karena pernyataan itu—lagi pula, jangan menambahkan penjelasan yang membuat Anda terdengar cemas).

2. Jika seseorang menghina hasil kerja Anda, misalnya dekorasi yang Anda buat:

"Tampaknya, di sini masih kurang," atau "Aduh, apa yang salah di sana?" Abaikan saja komentar itu seakan-akan Anda tidak mendengarnya, atau katakan perasaan Anda kepada mereka:

"Sepertinya, kamu menjadi orang lain ketika berkomentar buruk seperti itu." (Anda bisa menambahkan, "Kamu kurang sehat?" tetapi saya rasa tanggapan seperti itu terdengar agak tajam). Anda juga dapat menggunakan jawaban semacam ini untuk menanggapi komentar tentang penampilan Anda. Jangan terjebak dalam rasa minder.

Cobalah menggunakan humor: jika seseorang mengkritik perilaku Anda—cobalah memprotes diri secara berlebihan. Cara ini sering berhasil, khususnya terhadap anak-anak:

“Kalian jahat sekali, masa saya tidak boleh...” atau

“Mengapa saya tidak boleh melakukan ini dan itu...?”

atau “Karena kakek bisa menjadi orang yang membuat bulu kuduk kalian merinding,” lalu tertawalah.

Pada suatu saat, saya pernah mendengar seorang guru yang mengkritik guru lain karena tidak memiliki rencana ajar (yang sebenarnya ingin ia pinjam). Ketika ia ditanya mengapa ia sendiri tidak mempunyai rincian semacam itu, ia menjawab sambil tertawa lepas:

“Karena saya bukan guru yang hebat.” Tentu saja, lawan bicaranya memprotes dan melontarkan serangan balik.

NAMUN DEMIKIAN, Anda mungkin akan kesulitan untuk selalu menanggapi dengan tegas ketika mendapat kritik yang tak terduga. Jangan merasa rendah diri jika Anda tak kuasa menahan tangis atau amarah—itu manusiawi—dan wajar bila Anda membentengi diri. Hal ini sering terjadi ketika Anda sudah merasa letih, tertekan, atau kurang sehat.

Kendati Anda telah menanggapi dengan tegas, Anda mungkin masih merasa jengkel sesudahnya. Bercerita kepada seorang teman dekat akan membantu, tetapi jangan biarkan hal itu membuat Anda terus-menerus memikirkannya. Ketahuilah bahwa Anda telah melakukan yang terbaik, dan maju terus.

Bagaimana menghadapi pelaku intimidasi?

Setelah menguasai teknik-teknik bersikap tegas dalam buku ini, Anda mungkin akan kebal terhadap intimidasi. Pelaku intimidasi mampu melihat kelemahan Anda untuk menonjolkan diri mereka. Bersikap tegas tidak berarti bahwa orang akan berhenti bersikap jahat kepada Anda, atau berhenti melontarkan komentar jahat kepada Anda. Akan tetapi, dengan bersikap tegas, Anda akan sanggup menangani mereka.

Jangan mencoba menenangkan pelaku intimidasi atau mencoba menghindari mereka dengan bersikap manis—mereka akan tahu bahwa mereka lebih kuat daripada Anda. Jika mereka orang asing, abaikan mereka (tetapi dengan cara yang percaya diri—bukan dengan menundukkan kepala atau menghindari kontak mata).

- Gunakan humor. Menertawakan komentar mereka (dan mengajak orang lain untuk bergabung jika mungkin) adalah tanggapan yang paling tegas. Tindakan itu memang tidak akan membuat Anda disenangi oleh si pelaku, tetapi Anda memang tidak bertujuan mengajak mereka untuk menyukai Anda.
- Gunakan tipuan sikap tegas yang negatif—sepakati mereka—“Ya, sudah,” atau “Akan saya ingat itu.” (jangan ulangi ejekan itu)
- Jika Anda diintimidasi di tempat kerja, pelajari kebijakan perusahaan Anda tentang perlakuan intimidasi, dan ikuti prosedurnya. Anda berhak melakukannya.

- Jika Anda diintimidasi oleh keluarga atau teman-teman, pilihlah waktu untuk meminta mereka mendengarkan Anda selama sepuluh menit. Jelaskan hal yang ingin Anda katakan, dan sampaikan dengan tenang, jujur, tanpa melebih-lebihkan. Mulailah dengan "Selama ini, saya merasa... Saya harap, Anda..."
- Demi kesehatan jiwa Anda, putuslah langkah selanjutnya untuk mengatasi intimidasi yang tidak kunjung berhenti. Anda tidak harus memberitahukan hal ini kepada mereka, tetapi memiliki "rencana cadangan" seperti ini akan bermanfaat.

Melontarkan kritik membangun

Ketika kami meminta para siswa kami untuk memilih aspek tersulit dalam perilaku tegas, "memberi dan menerima kritik" selalu muncul di urutan pertama. Sebagian besar orang mengira bahwa menerima kritik lebih sulit daripada memberi kritik, tetapi ketika ditanyai lebih saksama, hal itu ternyata terjadi karena mereka biasanya enggan mengkritik orang lain. Dengan kata lain, orang-orang yang tidak tegas cenderung sulit melontarkan kritik. Mereka hanya berdiam diri dan tidak menyebutkan hal-hal yang mengusik atau menjengkelkan mereka.

Ingatlah bahwa Anda berhak meminta orang lain untuk mengubah perilakunya jika perilaku tersebut mengganggu atau menyinggung perasaan Anda.

Pikirkan peristiwa akhir-akhir ini ketika Anda memiliki keluhan atau masalah dengan seseorang. Apa yang Anda lakukan?

- **Agresif:** Anda marah lalu menyerang mereka secara verbal.
- **Pasif-agresif:** Anda melontarkan komentar yang culas/sarkastis/jahat tanpa sepengetahuan mereka.
- **Pasif:** Anda menghindar agar tidak perlu berurusan dengan mereka secara langsung, tetapi Anda mengeluhkan situasi itu kepada orang lain.
- **Tegas:** Anda mengungkapkan perasaan Anda kepada orang itu tentang perilakunya.

Tampaknya sederhana, tetapi ketidakmampuan Anda untuk mengkritik orang lain secara tegas dan tidak agresif kini mulai dapat Anda pahami setelah Anda mencermati reaksi diri Anda ketika merasa akan menghadapi kritik. Kita tidak ingin “mengomel” atau mengkritik karena kita takut terhadap reaksi orang lain.

Apa konsekuensi yang harus kita tanggung bila diam saja?

Tidak mengatakan apa pun, atau tidak mempertahankan pendapat demi menjaga ketenteraman takkan menghapuskan perasaan Anda. Mengubur perasaan negatif memungkinkan tumbuhnya kebencian.

Semakin lama Anda mengabaikannya, perasaan itu semakin bertumpuk hingga kemudian meledak dengan penuh amarah. Berpura-pura memberanikan diri dan mencoba untuk selalu bersikap menyenangkan adalah resep yang manjur untuk menimbulkan stres, ketegangan, dan penyakit.

Bayangkan jika pasangan Anda berkata: "Apa kamu tidak bisa memasak?" Hati Anda terluka karena Anda memang bekerja lembur, membeli makanan jadi, lalu menyiapkan dan menghidangkannya tanpa kerepotan sedikit pun. Anda hanya berdiam diri.

Pada akhir pekan, Anda bepergian bersama. Pasangan Anda bertemu dengan teman-temannya, tetapi tidak memperkenalkan Anda kepada mereka atau melibatkan Anda dalam pembicaraan. Anda hanya berdiam diri.

Anda mengingatkan pasangan Anda tentang tugas kecil di rumah (seperti membuang sampah), tetapi ia lupa dan malah pergi begitu saja. Akhirnya, Anda lah yang harus melakukannya walaupun Anda sudah mengenakan piyama. Anda hanya berdiam diri.

Anda sudah berusaha untuk berhemat, tetapi pasangan Anda malah membeli satu kotak DVD. Amarah Anda tiba-tiba meledak. Ia kebingungan, "Mengapa kamu marah? Ini 'kan tidak mahal."

Jika Anda memiliki kecenderungan untuk membiarkan masalah-masalah kecil seperti ini berlalu begitu saja, tetapi kemudian mendongkol, cobalah membicarakannya dengan tegas lain kali.

Bereaksilah secara konsisten terhadap orang lain

Memendam kebencian hanya akan membahayakan hubungan pribadi Anda dan hubungan Anda di tempat kerja. Beberapa orang dengan mudah mengkritik teman dan keluarga mereka, tetapi membiarkan rekan kerjanya begitu saja kendati telah berperilaku tidak pantas atau melontarkan komentar-komentar yang tidak sopan (dan bagi orang lain, berlaku sebaliknya).

"Memendam kebencian hanya akan membahayakan hubungan pribadi Anda dan hubungan Anda di tempat kerja."

Mengapa Anda merasa lebih mudah melontarkan kritik dalam situasi tertentu tetapi lebih sulit melakukannya dalam situasi lain? Jika penyebabnya hanyalah karena Anda merasa bebas untuk berkata apa saja kepada orangtua/pasangan/anak

Anda—sedangkan orang lain di tempat kerja Anda mungkin akan tersinggung bila Anda mengatakannya kepada mereka—Anda perlu mengevaluasi kembali alasan itu. Jika Anda tidak memedulikan apa yang Anda katakan kepada orang lain karena Anda menganggap mereka tidak sanggup menentang Anda, apa yang membedakan Anda dengan seorang pelaku intimidasi? Sebaliknya, tidak mengatakan sesuatu yang ingin Anda sampaikan karena Anda takut bahwa kritik Anda akan membuat orang lain mendongkol atau tidak senang kepada Anda, Anda telah menunjukkan sikap seorang pengecut.

Jika Anda percaya bahwa Anda berhak untuk meminta perubahan dalam perilaku seseorang yang menyinggung perasaan Anda—Anda memiliki hak tersebut baik di dalam maupun di luar rumah. Teknik-teknik untuk melontarkan kritik tetap sama—terhadap siapa pun kritik itu Anda lontarkan. Jangan sampai rasa takut mencegah Anda melakukan atau mengatakan sesuatu yang Anda anggap benar.

Bantu orang lain bersikap tegas untuk meraih solusi yang dapat diterima kedua pihak

Melontarkan kritik membangun menunjukkan bahwa Anda menghargai orang lain dan hubungan Anda dengan mereka. Umpan balik yang langsung, terbuka, dan spesifik kepada orang lain tentang perilaku mereka justru dapat mengarahkan hubungan Anda menjadi lebih baik. Tentu saja, orang lain tidak selalu dapat bersikap tegas, dan mungkin akan bereaksi secara

negatif terhadap kritik. Hal ini tidak berarti bahwa Anda harus mengurungkan niat untuk berbicara secara terus terang—Anda hanya perlu berpikir dengan saksama tentang hal yang ingin Anda katakan dan cara Anda mengatakannya.

- Sebelum mengkritik seseorang, luruskan dahulu niat Anda. Tidak mengapa jika tujuan Anda hanyalah mengeluhkan sesuatu (misalnya, makanan di restoran), tetapi jika menginginkan perubahan yang lebih khusus, bersikaplah luwes dan hormati orang lain. Niat Anda adalah mengajak mereka untuk mengubah perilaku mereka menjadi lebih baik—bukan menghina mereka.
- Pilihlah waktu dan tempatnya. Walaupun Anda sebaiknya menyampaikan kritik tersebut pada saat itu juga, mungkin tindakan itu tidak tepat—terutama jika ada orang lain di sekitar Anda. Kebanyakan orang akan membela diri jika mereka mengira ada orang lain yang mendengar (inilah salah satu penyebab anak-anak tetap membuat ulah di kelas setelah mereka dimarahi).
- Jangan biarkan masalah menumpuk dengan harapan bahwa segalanya akan berubah tanpa Anda harus mengatakan sesuatu—itu jarang sekali terjadi—biasanya, masalah itu akan bertambah parah. Jika Anda merasa bahwa perilaku seseorang mengganggu Anda, akan lebih baik bila Anda mengatasinya sesegera mungkin. Tanggung jawab Anda terhadap orang itu adalah mencegah agar kebencian Anda kepadanya tidak bertambah. Hal itu menunjukkan bahwa Anda masih menghormati hak-haknya—sebab konsekuensi

dari ketidakpedulian Anda terhadap perilakunya hanya akan merusak Anda berdua.

- Jika setelah Anda berupaya keras untuk melontarkan keprihatinan Anda, tidak juga ada perubahan, Anda mungkin perlu meninjau kembali situasinya. Apakah hal itu merupakan sesuatu yang dapat mereka ubah ataukah itu sudah menjadi kepribadian mereka? Beberapa orang memang akan bereaksi secara negatif terhadap kritik dan mungkin akan memerlukan lebih banyak bantuan untuk mengetahui apa yang harus mereka lakukan.

Enam langkah untuk melontarkan kritik dengan tepat

1. Cobalah mengemukakannya beserta hal-hal yang baik.

Metode ini terutama efektif terhadap orang-orang yang tidak mampu menerima kritik dengan baik, "Saya sangat menghargai kesediaan Anda untuk bekerja lembur, tetapi..."

Anda dapat menggunakan teknik PNP, yakni mengatakan sesuatu yang positif, lalu negatif, kemudian positif. Namun berhati-hatilah: jika Anda menggunakan cara ini terlalu sering dan kaku, orang akan terbiasa dengan "trik" Anda, dan menunggu Anda melontarkan kata "tetapi".

2. Mengkritik perilaku—bukan orang.

Ingatlah pelajaran tentang menerima kritik: tidak boleh memvonis orang yang Anda kritik, misalnya dengan mengatakan,

“Kamu tidak berperasaan” atau “Anda hanya mau menang sendiri.”

Daripada berkata, “Anda tidak dapat diandalkan,” cobalah berkata, “Anda sudah terlambat dua kali dalam minggu ini.”

3. Ungkapkan perasaan Anda tentang perilaku mereka.

Jadi, daripada berkata, “Tampaknya, Anda tidak peduli pada perasaan orang lain,” katakan, “Saya jengkel ketika Anda berkata demikian kepada saya di depan banyak orang.”

Katakan demikian hanya jika Anda dapat memercayai orang itu, dan ingin memperbaiki hubungan Anda dengannya.

4. Diam dan dengarkan mereka.

Lagi-lagi, ingatlah bagaimana perasaan Anda jika menjadi si penerima kritik: Anda tentu ingin menjelaskan dan membenarkan perilaku Anda. Seseorang yang melontarkan kritik cenderung mudah kebablasan, bahkan setelah mengemukakan inti masalahnya.

Jika diberi kesempatan, orang itu mungkin akan memberi Anda informasi yang belum Anda ketahui dan dapat mengubah pandangan Anda. Periksalah kemungkinan ini dengan mengulangi perkataannya: “Apakah pemahaman saya sudah benar? Tadi, Anda berkata...”

5. Mintalah perubahan yang spesifik dan dapatkan persetujuan mereka.

Jika Anda hanya berceleset atau melontarkan kritik yang tidak jelas, orang lain tidak akan mengerti bagaimana tepatnya Anda ingin mereka mengubah sikap. Jika mereka menerima kritik Anda, (kemungkinan besar demikian apabila intonasi suara Anda tidak agresif), mintalah saran mereka tentang hal itu.

Daripada berkata, "Kamu tidak pernah membantu pekerjaan rumah tangga," katakan secara spesifik: "Belum sekalipun kamu memasak minggu ini. Kapan kamu akan mulai memasak?"

6. Singgunglah konsekuensinya.

Jika orang itu bereaksi secara negatif terhadap kritik Anda dan mengabaikannya, Anda perlu memutuskan tindakan yang akan Anda lakukan (seperti "rencana cadangan" yang sebaiknya disiapkan ketika berurusan dengan para pelaku intimidasi). Anda tidak mengancam, tetapi hanya mengendalikan situasi. Anda dapat memutuskan hal itu tanpa harus mengatakannya.

"Jika Anda selalu datang terlambat, saya tidak mempunyai pilihan lagi selain memperpanjang masalah ini."

Atau jika ada teman yang datang terlambat untuk menemui Anda:

"Aku jengkel sekali karena kamu datang terlambat."

(Lain kali, aku tidak akan berangkat sebelum kamu meneleponku)."

Jika orang itu mau mendengarkan dan menerima kritik Anda, sampaikan konsekuensi positif atas kelapangan hatinya, dan akhiri dengan kata-kata yang optimistis.

“Jika kamu memasak, kamu dapat memilih menu kesukaanmu.”

“Saya senang karena kita telah memecahkan masalah ini.”

Ringkasan

- Jika hampir sepanjang hidup Anda, Anda tidak mampu memberi atau menerima kritik, Anda juga tidak akan mampu melakukannya dalam semalam.
- Kemampuan ini hanya dapat Anda peroleh melalui latihan.
- Jangan mencoba melakukannya sekaligus.
- Belajarlah untuk menerima sesuatu yang kurang sempurna.
- Jangan menyalahkan diri Anda habis-habisan jika Anda membuat kesalahan.
- Perbedaan antara sikap agresif dan sikap tegas adalah rasa hormat terhadap orang lain.
- Bicaralah sesingkat mungkin.
- Jika orang lain mendebat, ulangi saja perkataan Anda.
- Jika Anda mengkhawatirkan kemungkinan terjadinya pertengkaran, ajaklah seseorang untuk bermain peran dengan Anda dalam mencontohkan pembicaraan tersebut.

- Jujurlah.
- Jangan menimbun kebencian—katakan sekarang juga.
- Jauh lebih sulit untuk bersikap tegas jika Anda merasa letih, tertekan, atau tidak sehat.
- Jika Anda tidak dapat memikirkan jawaban yang tepat pada saat itu juga, Anda dapat selalu mengatakannya nanti—seandainya hal itu masih mengganggu Anda.
- Anda mungkin akan merasa jengkel jika kritik yang Anda lontarkan tidak ditanggapi dengan baik, tetapi hal itu tidak berarti Anda telah berbuat salah karena melontarkannya.

BAGIAN

2

“Tindakan tidak muncul dari pikiran, tetapi dari kesiapan untuk memikul tanggung jawab.”

— Dietrich Bonhoeffer —

Terapkan

Setelah mempelajari beragam aspek dalam perilaku tegas, kita akan menyimak penerapannya. Jika Anda memeriksa jawaban Anda ketika menjawab kuis dalam Bab 1, Anda perlu menyadari bidang-bidang yang membuat Anda mampu atau kesulitan bersikap tegas. Kita akan mempelajari bidang-bidang ini secara terperinci dalam Bagian 2. Studi kasus yang akan kita pelajari mencakup seluruh aspek perilaku tegas, mulai berkata “Tidak” hingga menerima kritik. Melalui studi kasus itu, Anda akan memperoleh beberapa saran untuk mengatasi situasi itu dengan cara yang tegas.

Setelah Anda memahami dan mempelajari cara untuk mengubah perilaku Anda dan bersikap lebih tegas, maka Anda akan siap menempuh tahap akhir dari perjalanan Anda: mengambil keputusan. Kemampuan mengambil keputusan yang baik—keputusan yang telah Anda pikirkan dengan saksama dan Anda yakin tidak akan menyesalinya—meliputi seluruh aspek

perilaku tegas. Sebagaimana terdapat langkah-langkah yang jelas dan sederhana untuk membantu Anda bersikap lebih tegas dalam berurusan dengan orang lain, terdapat pula langkah-langkah logis yang dapat Anda pelajari untuk mengambil keputusan yang efektif. Langkah-langkah ini akan kita pelajari dalam Bab 10 dan akan kita terapkan dengan mengacu pada studi kasus dalam bab-bab sebelumnya.

gloamind17@gmail.com/20122216DI

BAB

5

“Setiap keluarga yang tidak bahagia memiliki masalahnya masing-masing.”

— Anna Karenina, Leo Tolstoy —

Bersikap Tegas Terhadap Keluarga

Tengoklah kembali kuis dalam Bab 1: seberapa tegaskah Anda terhadap keluarga Anda? Bagaimana jika skor ketegasan Anda terhadap keluarga dibandingkan dengan skor Anda terhadap teman-teman atau di tempat kerja? Beberapa orang merasa mudah bersikap tegas terhadap keluarganya, tetapi kesulitan untuk mengeluhkan pelayanan yang buruk. Anda mungkin menyadari bahwasanya mudah bagi Anda untuk bersikap tegas terhadap anggota keluarga Anda sendiri (misalnya, anak-anak atau saudara Anda), tetapi orang lain sanggup membuat Anda naik pitam atau tak berdaya.

Dalam bab ini, kita akan mempelajari sejumlah situasi yang dilukiskan dalam kuis, dan menelaah cara-cara untuk mengatasinya dengan sikap yang tegas.

Meminta sesuatu

Moira bekerja sebagai tenaga penjualan di sebuah perusahaan obat. Ia memiliki tiga orang putra (usia 10, 13, dan 15 tahun) dan suami baru, Rob—yang sering pulang terlambat. Ia merasa terlalu terbebani dengan tugas rumah tangga karena ia selalu pulang lebih awal (dan karena ia selalu sudah menyelesaikannya sebelum Rob datang).

Moira semakin menyadari bahwa suaminya tidak mau membantu. Moira sering mengeluhkan nasibnya kepada orang lain, dan sering melontarkan sindiran tajam atau bersikap acuh tak acuh di rumah—karena berbuat seperti itu lebih mudah daripada bertengkar dengan Rob.

Rob biasanya sudah letih setibanya di rumah. Ia merasa sudah melakukan tugasnya dengan membuang sampah, mencuci mobil, dan sesekali menyangi rumput di halaman. Ia lebih suka bersantai pada akhir pekan, dan biasanya pergi menonton pertandingan sepak bola atau pergi bersama teman-temannya pada sore hari.

Dapatkah Anda menunjukkan perilaku Moira dari definisi dalam Bab 1? Perilaku pasif-agresif: ia menghindari konflik dengan mengerjakan segalanya seorang diri, tetapi mengungkapkan amarahnya melalui suasana hati yang buruk dan sindiran tajam—bukannya mengatasi masalah dan menangani hal-hal yang selama ini menggangukannya.

Moira pernah meminta Rob dan anak-anaknya agar lebih banyak membantu dalam mengerjakan tugas-tugas rumah tangga, tetapi tampaknya hal itu hanya bertahan sementara, lalu mereka kembali pada kebiasaan lamanya masing-masing. Ia terjatuh ke dalam perangkap yang telah menjebak banyak orangtua lain: terus-menerus memainkan peran ibu dari anak-anak yang masih kecil, bahkan lama setelah peran itu tidak diperlukan lagi. Moira telah terbiasa untuk mengerjakan segalanya, dan kebiasaan itu sesuai dengan keinginan anggota keluarga yang lain.

Moira mungkin juga merasa bersalah: ia telah berpisah dari ayah anak-anaknya dan telah memperkenalkan seorang pria baru ke dalam rumah tangganya. Ia sedang berupaya keras untuk menjaga ketenteraman dengan tidak meminta apa pun kepada siapa pun. Ia mungkin bersyukur atas kehadiran Rob karena bersedia menerima dirinya dan anak-anaknya sehingga ia merasa segan untuk meminta lebih banyak dari Rob.

Setiap orang berhak untuk bahagia

Kita terkadang merasa segan untuk meminta bantuan karena jauh di relung hati kita, kita merasa tidak layak menerimanya. Jika kita menerima gagasan bahwa semua ini sudah menjadi nasib kita, lalu kita berupaya keras untuk menjadikan setiap orang di sekitar kita merasa bahagia, kita hanya menimbun rasa jengkel yang akan meledak pada saatnya nanti.

Sikap tegas yang harus dilakukan adalah mengakui bahwa kecemasan semacam ini memang nyata, dan menyadari bahwa kita berhak untuk meminta sesuatu yang kita inginkan, dan berhak untuk merasa bahagia. Kita akan mengekspresikan kebutuhan kita dan memastikan bahwa kebutuhan itu dipenuhi tanpa merasa takut terhadap konsekuensinya.

TINDAKAN tegas

Langkah pertama untuk menegaskan keinginan Anda adalah meluangkan waktu untuk memutuskan hal yang sesungguhnya Anda inginkan. Ini jauh lebih sulit daripada yang Anda duga, oleh karena itulah kita sering terjatuh ke dalam perangkap pasif-agresif. Untuk apa meminta pasangan Anda memasak pada akhir pekan jika aktivitas itulah yang justru paling Anda nikmati, atau jika Anda tetap tidak dapat merasa tenang. Untuk memperjelas keinginan Anda, tuliskan daftar hal-hal yang ingin Anda mintakan bantuan, kemudian putuskan hal-hal yang Anda kira dapat dikerjakan oleh orang lain.

“Untuk memperjelas keinginan Anda,
tuliskan daftar hal-hal yang ingin Anda
mintakan bantuan.”

Setelah Anda siap menyatakan perasaan dan keinginan Anda, nyatakan dengan bahasa Anda bahwa permintaan Anda adalah milik Anda. Daripada berkata, “kau membuatku merasa,”

katakan, "Aku merasa." Moira mungkin berkata, "Aku merasa jengkel karena akulah yang mengerjakan sebagian besar tugas di rumah." Ketika Anda mengatakan keinginan Anda, katakan secara spesifik, "Aku ingin kamu yang memasak setiap Kamis malam."

Jika Anda benar-benar tidak mengetahui rincian bantuan yang Anda inginkan, Anda dapat meminta ide: "Setiap akhir pekan, aku selalu merasa sangat letih karena akulah yang selalu memasak dan membersihkan rumah, kamu punya ide untuk membantu?" Ingatlah untuk hanya meminta satu hal setiap kali—pesan Anda dapat menjadi berantakan jika Anda menuntut banyak hal sekaligus. Perubahan akan terasa lebih dapat diterima bila dilakukan sedikit demi sedikit.

Waktu dan bahasa tubuh juga merupakan kunci. Pertimbangkan kapan waktu terbaik dan paling konstruktif untuk melibatkan para pendengar Anda. Waktu petang setelah hari yang melelahkan di tempat kerja atau larut malam bukan waktu yang paling tepat bagi kebanyakan orang. Temukan waktu yang tepat untuk berbicara—penting bagi Anda untuk mengupayakan pembicaraan itu sebagai diskusi yang positif, bukan keluhan yang negatif.

Pastikan bahasa tubuh Anda tetap positif dan mengarah pada pemecahan masalah—jangan melipat lengan atau menggoyang-goyangkan tangan. Cobalah untuk memberikan isyarat terbuka yang mengundang diskusi daripada posisi bertolak pinggang yang dapat membuat lawan bicara Anda berpikir bahwa Anda sudah siap untuk bertengkar. Tersenyumlah, dan

jangan terlihat terlalu serius. Tujuan Anda adalah memecahkan masalah yang telah mengganggu Anda selama ini, bukan memulai perdebatan. Intonasi suara Anda juga harus terdengar tenang dan percaya diri, bukan renekan, gumaman keras, atau agresif.

Terakhir, jangan mudah menyerah. Anda telah menyampaikan permohonan Anda dan telah didengar, tetapi hal itu tidak berarti bahwa perubahan akan terjadi, atau terus terjadi. Anda mungkin harus mengubah suatu kebiasaan yang telah berurat-berakar, dan Anda harus memutuskan hal yang ingin Anda katakan atau perbuat jika lawan bicara Anda tidak mau bekerja sama—“Aku merasa kecewa setelah kita menyepakati hal ini minggu lalu” atau “Kulihat, kamu belum juga melakukan seperti yang sudah kita sepakati, jadi kuputuskan untuk...”. Anda tidak harus mengatakan tindak lanjut yang telah Anda putuskan: itu bukan ancaman, melainkan sebuah janji bagi diri sendiri (tetapi jangan memutuskan hal yang merugikan diri sendiri).

Ingatlah

Jangan lupa berterima kasih dan memberikan pujian jika keinginan Anda telah terwujud—setiap orang menghargai ucapan terima kasih dan pujian.

Berkata "Tidak"

Ibunda David, Gloria, telah menjanda selama dua tahun setelah menjalani pernikahan yang bahagia selama 40 tahun. Ia memiliki seorang putri yang tinggal di luar negeri dan putra lain yang baru menikah. David tinggal di dekat rumah ibunya, dan Gloria meneleponnya hampir setiap hari agar David menjenguknya. David tahu bahwa ibunya kesepian, tetapi David baru saja menjalin hubungan dengan seorang wanita. Ia merasa semakin terganggu dengan ketergantungan ibunya kepadanya, tetapi ia tidak ingin melukai perasaan ibunya.

David merasa kasihan kepada ibunya, dan mencoba membantu ibunya dengan melakukan pekerjaan yang biasa dikerjakan oleh mendiang ayahnya di rumah. Awalnya, David melakukannya dengan senang hati karena ia juga merasa kehilangan ayahnya. Ia juga senang berbagi kenangan dengan ibunya. Namun, kegiatan yang pada awalnya merupakan kesenangan kini telah menjadi rutinitas yang dirasakannya sulit untuk diubah. Ia ingin sekali melewatkan lebih banyak waktu untuk membina hubungan yang baru ia jalin, tetapi ibunya berharap agar ia segera datang jika ditelepon. David hanya memenuhi keinginan ibunya secara pasif, dan hubungan yang ia jalin mulai merenggang karena itu.

Dalam masalah ini, Anda memiliki dua pilihan: Anda dapat memutuskan bahwa Anda lebih baik melanjutkan seperti yang biasa Anda lakukan, atau Anda akan bereaksi dengan cara lain. Apa pun keputusan Anda, akan ada konsekuensi yang harus Anda tanggung, tetapi mengambil keputusan lebih baik daripada membiarkan segala sesuatunya bergulir begitu saja dan melampiaskan rasa frustrasi Anda kepada orang lain.

David menyadari bahwa ia akan merasa terganggu oleh ibunya jika hubungan yang ia jalin dipengaruhi oleh tindakan ibunya yang selalu mengandalkannya. Ia juga tak ingin membuat ibunya merasa tersisih. Ia ingin memberi tahu ibunya bahwa ia tidak bisa terlalu sering menjenguk ibunya.

TINDAKAN tegas

Jika Anda merasa cemas, gugup, atau merasa bersalah untuk berkata "Tidak" kepada anggota keluarga Anda, mulailah dengan berkata, "Aku merasa tidak nyaman karena harus berkata begini kepadamu karena aku tak mau membuatmu jengkel..." atau "Aku mencoba memberanikan diri untuk mengatakan ini, tetapi aku benar-benar tidak ingin..." atau "Aku merasa bersalah mengatakan ini, tetapi aku tidak akan..."

Jika orang itu menolak, katakan saja, "Maaf, aku tidak bisa..." Anda tidak perlu menjelaskan apa pun jika orang itu mencoba membujuk Anda, ulangi saja kata-kata yang sama. Terkadang, Anda bahkan harus mengulanginya lima atau enam kali sebelum mereka memahami pesan yang ingin Anda sampaikan.

Setelah mereka yakin bahwa Anda tidak dapat dibujuk, Anda dapat menawarkan kompromi yang dapat diterima oleh Anda berdua, “Namun, aku bisa datang setiap Sabtu.”

Tentu saja, orang itu mungkin akan sangat kecewa karena Anda tidak memenuhi permintaan mereka sebagaimana biasa. Mereka mungkin akan marah atau bertengkar dengan Anda. Akan tetapi, Anda tidak bertanggung jawab atas perilaku mereka dan Anda tahu bahwa perilaku semacam itu justru tidak terpuji. Jika Anda mengalah dan memenuhi keinginan mereka, Anda harus menerima konsekuensinya. David menyadari bahwa selama ibunya terus mendominasi kehidupannya, tidak akan ada peluang bagi hubungan yang ia jalin dengan kekasihnya,

Ingatlah

Sadari bahasa tubuh dan intonasi suara Anda. Berkata “Tidak” tidak berarti bahwa Anda harus bersikap agresif dan bersuara lantang. Bersikaplah ramah, karena orang itu adalah anggota keluarga Anda, dan Anda ingin mempertahankan hubungan baik dengannya.

Menerima kritik

Baru-baru ini, Tiffany dan Paul membeli apartemen baru yang mereka tata dengan anggaran terbatas. Kakak perempuan Paul sering mengunjungi mereka bersama suaminya, Jack. Jack adalah seorang pemborong bangunan. Ia le-

bih jarang berkunjung, tetapi ketika berkunjung, ia selalu mengkritik sesuatu mengenai dekorasi di apartemen adik iparnya, misalnya dengan berkata, "Rak-rak itu takkan berdiri lama di tempatnya."

Tiffany tidak menyukai komentar Jack, dan merasa cemas jika Jack akan berkunjung. Ia tak ingin mengatakan apa pun karena khawatir akan membuat kakak perempuan Paul marah. Karena itu, ia hanya bersikap pasif. Paul juga terganggu dengan perilaku Jack, tetapi ia lebih agresif dan pernah bertengkar dengan Jack karena hal itu. Sekarang, Paul bereaksi dengan mengunci diri di kamar ketika kakak iparnya berkunjung sehingga Tiffany harus menghadapi masalah seorang diri.

Kritik semacam ini tidak memiliki maksud selain menghina orang lain—atau untuk membuat si pengkritik merasa nyaman. Terkadang, orang seperti Jack berpikir bahwa mereka hanya ingin bergurau, dan merasa kecewa ketika mengetahui betapa menyakitkannya komentar mereka bagi orang lain. Bagaimanapun, Jack telah melakukan intimidasi, dan tampaknya menikmati fakta bahwa ia dapat dengan mudah membuat adik iparnya merasa jengkel.

TINDAKAN tegas

Cara terbaik untuk menangani orang seperti Jack adalah dengan bersenda gurau. Hal ini sulit dilakukan jika Anda sedang marah, tetapi Tiffany dan Paul sebenarnya dapat mempersiapkan diri untuk menghadapi kunjungannya dan merencanakan reaksi mereka atas kritik Jack yang tak terelakkan. Mereka dapat menyusun strategi dan bermain peran untuk berlatih menghadapi situasi yang akan mereka hadapi. Hal ini akan terdengar aneh jika Anda belum pernah melakukannya, tetapi mencoba melontarkan komentar yang lucu, melatih cara Anda mempertahankan pendapat, bahkan memperlihatkan raut wajah, dapat menjadi cara yang amat bermanfaat untuk menangani situasi yang kian tidak dapat ditoleransi.

“Cara terbaik untuk menangani orang seperti Jack adalah dengan bersenda gurau.”

Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan memancing kritik. Jadi, setelah selesai menyusun dekorasi, pasangan itu mungkin akan membukakan pintu bagi Jack sambil tertawa dan berkata, “Baiklah, sekarang kami benar-benar memerlukan saran dari seorang pakar: katakan apa saja yang salah di sini.” Anda harus berhati-hati agar hal itu tidak terdengar seperti sindiran: sindiran selalu agresif dan merupakan taktik kegemaran para pelaku intimidasi. Intonasi suara dan sikap tubuh Anda mungkin tidak sejalan dengan perasaan Anda.

Untuk menghadapi seorang pelaku intimidasi seperti Jack, Anda harus sanggup menatapnya, melemaskan kedua bahu, dan berbicara dengan penuh percaya diri.

Anda dapat mencoba sikap tegas yang negatif—artinya, Anda menyetujui kritik itu dengan ceria dan tanpa beban, “Ya, kami memang baru pemula. Kami mungkin akan pindah rumah setelah kami mahir.” Namun, Anda harus mengatakannya dengan mantap. Jika Anda mengatakannya dengan ragu-ragu dan perasaan rendah diri, si pelaku intimidasi akan menang dan akan terus memancing emosi Anda setiap kali berkunjung.

Niat seorang pelaku intimidasi adalah melukai perasaan sekaligus menghina korbannya, tetapi jika komentarnya tidak memberikan hasil yang diinginkannya, ia akan menyerah. Cobalah menertawakan komentar semacam itu, dan katakan dengan nada gembira, “Jika kamu tidak bisa mengatakan sesuatu yang menyenangkan—tidak usah mengatakan apa pun.” Lebih mudah untuk menertawakan dan mempermainkan seorang pelaku intimidasi bila Anda ditemani oleh seseorang. Jika Anda memiliki kerabat yang sulit ditangani, cobalah meminta seorang teman untuk mendampingi Anda ketika kerabat Anda itu berkunjung, dan jelaskan kepada teman Anda tentang rencana yang sudah Anda siapkan.

Jangan mencoba menenangkan atau berdebat dengan seorang pelaku intimidasi. Jika Anda bereaksi secara agresif atau tampak membela diri, mereka akan segera menyadari bahwa mereka telah menang. Mereka akan terus menggunakan sindiran dan komentar yang tajam karena cara itu berhasil membuat

Anda kelabakan. Menghindarinya dengan bersembunyi juga memperlihatkan kepada orang seperti Jack bahwa mereka memang tak terkalahkan. Perilaku Paul merupakan tindakan pengecut dan tidak akan memecahkan masalah.

Ingatlah

Anggota keluarga tak dapat dihapuskan. Anda dapat memilih untuk menjadi orang berkulit badak sehingga kebal terhadap komentar-komentar yang menyakitkan, atau Anda harus mengatakan sesuatu tentang hal itu. Berupaya mengatasi situasi semacam itu jauh lebih baik daripada melalui kehidupan Anda dengan mencoba menenangkan seseorang atau menghindari pertengkaran.

“Berupaya mengatasi situasi semacam itu jauh lebih baik daripada melalui kehidupan Anda dengan mencoba menenangkan seseorang.”

Menerima keluhan

Donna adalah orangtua tunggal dengan satu orang anak. Ia bekerja penuh waktu sebagai bidan, komite sekolah, dan pengurus sebuah partai politik. Ketika berkunjung ke rumah orangtuanya, ayahnya berkata bahwa mereka sangat bangga kepadanya: mereka kagum karena ia mau

membaktikan dirinya untuk meningkatkan kesejahteraan orang lain sekaligus menjadi seorang ibu yang penuh kasih sayang dan perhatian.

Karena Donna tidak terbiasa menerima pujian dari ayahnya, ia segera menepisnya. Ia tertawa dan mengatakan kepada ayahnya untuk tidak berkata seperti itu karena ia merasa tidak berbeda dengan orang lain. Melontarkan komentar yang bertujuan menepis pujian orang lain sering menjadi reaksi seseorang untuk menutupi rasa malunya. Menolak pujian dapat menyinggung orang lain sehingga mereka mungkin takkan mencobanya lagi.

TINDAKAN tegas

Tanggapan yang ideal dalam situasi ini adalah: "Terima kasih karena telah mengatakan hal itu kepada saya. Anda membuat saya merasa senang."

Ingatlah

Terimalah pujian dengan senyuman, bukan dengan mengerinyitkan dahi. Tidak perlu menyangkal, betapa pun Anda merasa malu mendengarnya—ucapkan saja terima kasih.

Memberi pujian

Natalie memiliki seorang putri berusia 12 tahun. Namanya Rosie. Natalie sering diintimidasi ketika masih kanak-kanak, dan masih memendam perasaan rendah diri. Ia cemas bahwa Rosie akan memiliki perasaan yang sama sehingga ia selalu memujinya. Baru-baru ini, ia memperhatikan bahwa hal ini tampaknya membuat Rosie merasa jengkel. Walaupun Rosie peka terhadap kritik, ia juga tak mengindahkan pujian-pujian dari ibunya.

Kebanyakan orangtua menginginkan anak-anaknya merasa nyaman dengan diri mereka sendiri. Para orangtua tahu bahwa pujian akan menyemangati mereka untuk lebih berprestasi. Namun, mengobrol pujian dan sanjungan memiliki konsekuensi yang tidak menguntungkan. Terkadang, orangtua memuji anaknya agar mereka berprestasi dalam bidang yang diinginkan orangtua. Hal ini dapat membuat anak mengira bahwa ia memiliki bakat dalam bidang yang sebenarnya kurang ia kuasai.

Rosie lebih memperhatikan kritik yang ia dengar daripada pujian ibunya karena sebuah kritik biasanya lebih spesifik—“Kamu tidak memegang biolamu dengan benar” atau “Tulisan tanganmu tidak rapi”—sedangkan pujian yang diterimanya hanya “itu-itu saja” dan tidak spesifik.

TINDAKAN tegas

Pujian yang bersifat umum kurang bermakna. Tidak mengapa jika Anda memberi tahu seseorang bahwa karya atau penampilannya sangat bagus, tetapi akan lebih baik jika Anda memilih hal spesifik yang memancing kekaguman Anda. “Saya suka cara Anda membuat lirik puisinya berirama tanpa terdengar begitu jelas” jauh lebih baik daripada “Puisinya bagus.”

Hal yang sama juga berlaku bagi orang dewasa. Dalam contoh sebelumnya, pujian dari ayah Donna memang tulus dan spesifik. Pujian seperti inilah yang patut dilontarkan, dihargai, dan dikenang.

Ingatlah

Orang sering lupa memuji anggota keluarga mereka sendiri. Keakraban seakan-akan membuat ucapan terima kasih dan pujian menjadi tidak relevan. Memberikan pujian yang tulus dan spesifik merupakan cara yang baik untuk membina keharmonisan keluarga sekaligus memupuk harga diri.

Ringkasan

- Setiap kali Anda mengabaikan perasaan Anda, Anda sebenarnya hanya menimbunnya untuk waktu yang lain.

- Sebagian besar anggota keluarga Anda akan menjadi bagian dari kehidupan Anda seumur hidup. Jadi, bersikap tegas biasanya lebih baik daripada melalui kehidupan Anda dengan menghindari pertengkaran.
- Tentu saja, tidak ada yang menjamin bahwa upaya Anda akan berhasil—Anda mungkin tak dapat mengubah perilaku orang lain, tetapi Anda dapat mengubah perilaku Anda sendiri.
- Namun, Anda akan melihat bahwa dengan mengubah perilaku Anda, anggota keluarga yang lain akan menunjukkan reaksi yang berbeda terhadap Anda. Jika Anda berani membela diri, orang lain tidak akan menyepelkan Anda.

BAB

6

“Bukan teman Anda jika ia meminta Anda
untuk berdiam diri atau menyangkal hak Anda
untuk berkembang.”

— Alice Walker —

Bersikap Tegas Terhadap Teman

Berapa nilai kuis Anda dalam hal ketegasan terhadap teman-teman? Anda mungkin memiliki teman-teman yang menyenangkan, mendukung Anda dan memperlakukan Anda dalam kedudukan yang setara. Mereka mungkin tak pernah menimbulkan masalah bagi Anda. Namun, bersikap tegas terhadap teman-teman dapat pula menjadi hal yang sulit dan rumit seperti ketika berurusan dengan anggota keluarga Anda.

Kita menduga bahwa kita dapat menjadi “diri sendiri” bersama teman-teman kita, tetapi terkadang, kita merasa harus memainkan peran yang tidak kita sukai ketika berurusan dengan mereka. Hal ini kerap kali berarti bahwa perilaku kita telah terbentuk dengan pola tertentu yang perlu kita ubah.

Dalam bab ini, kita akan menyimak beragam situasi yang mungkin terjadi dalam hubungan Anda dengan teman-teman

Anda, dan menyarankan sejumlah cara yang tegas dalam berurusan dengan mereka.

Berkata “Tidak”

Deborah sudah bertetangga dengan Sharazard selama bertahun-tahun. Anak-anak Deborah sudah berkuliah dan tinggal jauh dari rumahnya, tetapi putra Sharazard masih kecil dan memiliki kebutuhan khusus. Sharazard mengetuk pintu Deborah dan memintanya untuk menjaga anak Sharazard pada Sabtu mendatang karena suami Sharazard telah mengatur jadwal untuk pergi bersama Sharazard dalam rangka merayakan ulang tahun pernikahan mereka yang ke-20.

Sebenarnya, Deborah sangat ingin menghadiri reuni sekolahnya yang kebetulan jatuh pada malam yang sama. Ia mencoba berkata tidak, tetapi Sharazard menangis, lalu berkata bahwa pengasuh bayinya sakit, dan ia sulit menemukan orang lain karena putranya memiliki kebutuhan khusus. Ia mengingatkan Deborah bahwa mereka sudah berteman sejak lama, dan menurut pengakuannya, putranya sangat menyukai Deborah. Akhirnya, Deborah setuju untuk menjaga putra Sharazard.

Dapatkah Anda membayangkan reaksi Anda? Ini adalah latihan peran yang kami gunakan dalam pelatihan untuk ber-

sikap tegas. Kebanyakan siswa berkata bahwa mereka akan mengalah dan menjaga putra tetangganya. Ketika mereka diminta untuk berkata “Tidak” dalam simulasi peran pun, beberapa orang masih tak berdaya di hadapan rekan mereka yang pandai membujuk hingga mereka akhirnya berkata “Ya.” Kita terbiasa untuk menomorduakan keinginan kita karena kita ingin menjadi orang yang berguna dan disukai oleh orang lain.

Menyetujui pendapat seseorang memang selalu lebih mudah daripada bersikap tegas terhadapnya. Berkata “Ya” telah menjadi sebuah kebiasaan. Itulah yang diharapkan orang lain dari Anda. Jika Anda mencoba berkata “Tidak”, mereka marah dan mencoba membujuk Anda dengan segala cara agar Anda berubah pikiran; mungkin dengan marah, menarik diri, menangis, atau mengingatkan utang budi Anda kepada mereka.

“Berkata ‘Ya’ telah menjadi kebiasaan.
Itulah yang diharapkan orang lain dari Anda.”

Anda pun memiliki hak

Orang yang meminta merasa berhak untuk berbuat demikian karena Anda adalah temannya—dan memang benar demikian—tetapi Anda juga berhak untuk berkata “Tidak”. Tentu saja, Anda berhak untuk memberikan tanggapan apa pun atas permintaan orang lain. Dalam kehidupan, kita sering melakukan hal-hal yang sebenarnya tidak ingin kita lakukan supaya kita terlihat baik: bersikap tegas bukan berarti tidak baik. Namun, jika

Anda merasa selalu berkata “Ya”, padahal Anda lebih suka berkata “Tidak”; dan Anda merasa bahwa orang lain sering memanfaatkan Anda, sudah tiba saat bagi Anda untuk belajar berkata “Tidak”.

TINDAKAN tegas

Jika seorang teman meminta bantuan, dan tidak ada alasan untuk tidak membantunya, tidak ada masalah. Kita akan merasa nyaman bila kita melakukan sesuatu bagi orang lain, dan dalam persahabatan yang baik, hal ini bersifat timbal-balik. Begitu pula jika pikiran pertama yang singgah dalam benak Anda adalah “Tidak. Saya benar-benar tidak mau melakukan itu”, katakan saja, “Maaf, saya tidak bisa.” Anda tidak perlu memberikan penjelasan.

Namun, keputusan yang harus Anda ambil biasanya bukanlah pernyataan “Ya” atau “Tidak sama sekali”: Deborah dapat menjaga bayi—tetapi ia lebih suka melakukan yang lain. Jika orang yang Anda hadapi sudah terbiasa mendesak Anda, mereka takkan menyerah tanpa perlawanan. Mereka mungkin akan menanyakan alasan yang membuat Anda menolak permintaan mereka. Jangan memberi tahu mereka pada saat itu. Apa pun alasan Anda, mereka akan berusaha mematahkannya, dan Anda hanya akan terjebak dalam perdebatan.

Jadi, jika seseorang mencoba membujuk Anda, ulangi saja ungkapan yang pertama Anda gunakan: “Maaf, kali ini, saya tidak bisa membantu.” Terkadang, Anda perlu mengulangi

ucapan itu empat atau lima kali sebelum mereka menangkap pesan Anda, lalu menyerah.

Jika Anda diminta untuk melakukan sesuatu, dan pikiran yang pertama kali terlintas dalam benak Anda adalah “Saya bisa melakukannya, tetapi saya lebih suka...,” mintalah waktu untuk memikirkannya. Terkadang, Anda hanya memerlukan beberapa menit. Sekalipun Anda sedang ditelepon, Anda dapat menelepon mereka kembali beberapa waktu sesudahnya. Jadi, Deborah sebenarnya dapat berkata, “Bisakah kamu memberi saya waktu untuk memikirkannya? Saya akan memberi tahu kamu sore ini.”

Jika Anda tergelincir kembali pada kebiasaan lama sehingga telanjur berkata “Ya”, tetapi kemudian Anda menyesali diri karena Anda sebenarnya ingin berkata “Tidak”, katakan bahwa Anda telah berubah pikiran. Katakan saja, “Maaf, saya berubah pikiran, dan saya tidak bisa...” Memang sulit untuk menarik kembali ucapan Anda setelah berkata “Ya”, tetapi orang yang tegas tahu bahwa berubah pikiran merupakan hal yang wajar—itu tidak menjadikan Anda orang jahat.

Jangan lupa memeriksa bahasa tubuh Anda, jangan menatap ke bawah atau menggeser kaki dan tangan Anda dengan gugup. Katakan dengan jelas dan dengan nada yang menyenangkan. Mungkin akan ada air mata, tetapi Anda dapat menghibur mereka tanpa membuat diri Anda dimanfaatkan. Terkadang, akan lebih baik jika Anda berkata, “Aku telah memikirkannya, tetapi...” Dengan demikian, mereka akan tahu bahwa mereka takkan dapat membujuk Anda untuk berubah pikiran. Setelah

mereka menerima bahwa Anda tidak akan mengalah, Anda dapat menyarankan kompromi: "Saya bisa menjaganya pada Jumat malam jika kamu bisa mengubah jadwal acaramu." Orang selalu merasa enggan menerima ide baru, dan mereka mungkin akan marah ketika Anda tidak setuju. Katakan saja, "Pikirkan saja dahulu. Hanya itu yang bisa saya bantu."

Putuskan bahwa dalam beberapa minggu ke depan, kapan pun Anda merasa ingin berkata "Ya" terhadap sesuatu yang masih Anda ragukan, berhentilah dahulu. Periksa tujuan Anda, dan putuskan apakah Anda mengatakannya hanya karena takut akan dibenci orang lain? Jika ya, beranikan diri Anda untuk berkata "Tidak" atau Anda dapat meminta waktu untuk memikirkannya. Perhatikan cara-cara yang mereka gunakan untuk membujuk Anda. Anda perlu berlatih agar terbiasa menghadapi cara-cara semacam itu. Namun pada akhirnya, Anda akan tahu bahwa Anda tidak lagi diperlakukan sebagai keset kaki, tetapi lebih dihargai sebagai teman.

Bermain peran

Dalam situasi sulit (yang mungkin telah mengganggu Anda selama ini), upaya terbaik yang dapat Anda lakukan adalah meminta orang lain bermain peran dengan Anda. Jadi, jika seseorang selalu meminta bantuan Anda, dan ketika Anda ingin

berkata “Tidak”, Anda pada akhirnya selalu menjawab “Ya”, mintalah seseorang berperan sebagai orang itu, dan berlatihlah untuk berkata “Tidak, maaf, saya tidak bisa.” Bermain peran adalah teknik yang berguna dalam sebagian besar situasi yang telah kami jabarkan dalam buku ini. Jika Anda tidak dapat meminta bantuan orang lain, berlatihlah dengan bayangan Anda di cermin.

Sejumlah orang merasa lebih mudah untuk berkata “Tidak” di telepon. Cobalah berlatih dengan penelepon yang keras kepala. Katakan kepadanya, “Tidak, terima kasih. Saya tidak tertarik,” dengan suara yang tenang, lalu matikan telepon Anda sebelum mereka marah-marah kepada Anda.

Ingatlah

Melakukan sesuatu yang tidak ingin Anda lakukan mungkin berhasil menyenangkan hati seseorang, tetapi menimbun rasa jengkel di dalam hati Anda sehingga pada akhirnya akan membawa pengaruh negatif yang tak terelakkan bagi persahabatan Anda.

Memberi kritik

Danny dan Tom telah berteman sejak mereka berkuliah. Kini, usia mereka sudah lebih dari 30 tahun. Sesekali, mereka bertemu untuk bermain biliard dan pergi ke pusat kebugaran. Walaupun mereka memiliki pekerjaan dengan gaji yang hampir sama, Tom kian menyadari betapa sering ia

mentraktir Danny. Baru-baru ini, Danny mulai meminjam uang, tetapi Tom enggan mengungkapkan hal itu kepadanya karena ia tidak ingin merusak persahabatan mereka.

Tom tahu bahwa Danny agak pelit, tetapi belakangan ini, ia mulai menabung untuk membeli sebuah apartemen. Namun, Tom tidak suka bila Danny mengajak mereka bertemu tanpa membawa uang. Sejauh ini, Danny hanya meminjam uang sekadarnya, dan Tom beranggapan bahwa persahabatannya tidak sepatutnya rusak hanya karena 10 dolar. Tom mencoba berkelakar tentang itu ketika tiba giliran Danny untuk membelikan minuman, tetapi tampaknya Danny tidak menyadari sindiran itu.

Masalah keuangan memang sering menimbulkan masalah dalam lingkungan keluarga dan sahabat. Masalah ini tergolong peka sehingga orang tak suka membicarakannya; mereka tak ingin dianggap pelit. Tom kini mulai memperhatikan perilaku Danny setiap kali mereka bertemu, dan hal itu mulai berpengaruh pada tingkah lakunya terhadap Danny. Bukannya menangani masalah itu, ia malah mulai mencari-cari dalih untuk tidak menemui Danny.

Tom berlaku pasif dan berisiko kehilangan seorang teman karena ia tidak tahu cara mengungkapkan hal yang ada dalam pikirannya. Memberi kritik dapat menunjukkan bahwa Anda menghargai sebuah hubungan—tetapi Anda perlu memastikan

bahwa kritik itu bersifat membangun, bukan sekadar hinaan untuk menjadikan Anda merasa lebih lega.

“Memberi kritik dapat menunjukkan bahwa Anda menghargai sebuah hubungan.”

TINDAKAN tegas

Pertama-tama, Anda harus memutuskan masalah spesifik yang ingin Anda kritik dan cara yang akan Anda gunakan untuk menyampaikannya. Hal ini memerlukan pemikiran yang saksama karena risikonya cukup besar (dalam contoh ini adalah persahabatan yang telah berlangsung lama), dan bukan hanya persoalan harga diri. Ada baiknya, Anda mengungkapkan betapa gugup atau khawatirnya perasaan Anda tentang pembicaraan itu. Jika Anda kesulitan mengungkapkannya, cara yang paling baik mungkin adalah mengawali pernyataan Anda dengan peringatan: “Sudah sejak lama, aku ingin mengatakan hal ini kepadamu, tetapi aku selalu merasa khawatir,” atau “Aku tidak ingin masalah ini mengganggu persahabatan kita, tetapi...”

Katakan sesuatu yang positif, misalnya “Kita ‘kan teman lama...” atau “Aku suka sekali...” lalu katakan apa sebenarnya yang mengganggu Anda. Ingatlah untuk tidak menyamaratakan—perilakunya lah yang Anda kritik, bukan orangnya. Jadi, daripada berkata, “Kamu pelit sekali,” Tom dapat berkata, “Sepertinya, aku membayar lebih banyak daripada ba-

gianku akhir-akhir ini.” Lalu, beri orang lain peluang untuk menanggapi. Jangan terkejut jika mereka membela diri dan menyangkalnya. Kebanyakan orang tidak mudah menerima kritik, dan justru akan terasa tidak biasa dan mengherankan jika mereka menjawab, “Kamu benar—aku akan berubah mulai sekarang.” Kemungkinan besar, mereka akan berkata: “Itu tidak benar. Minggu lalu, aku baru saja membelikan kamu...” Cobalah untuk tidak terlibat pertengkaran pada tahap ini. Anda telah mengatakan hal yang ingin Anda katakan, dan lawan bicara Anda telah mendengarnya. Berhenti dan dengarkan saja tanggapannya.

Jika Anda mudah terpancing untuk bersikap agresif, cobalah duduk sebelum menyampaikan kritik tersebut, dan kendalikan intonasi suara Anda agar terdengar tenang dan percaya diri. Jika Anda cenderung bersikap pasif, tetaplah berdiri, tegakkan kepala, tataplah lawan bicara Anda, dan bicaralah dengan jelas serta penuh percaya diri. Mereka mungkin akan marah, jengkel, atau mendendam, tetapi hal itu tidak berarti bahwa Anda telah berbuat salah karena mengkritik orang tersebut. Anda tidak dapat mengendalikan reaksi orang lain, tetapi Anda dapat mengendalikan diri agar tidak tampak membela diri atau agresif. Hal ini akan terasa sangat melelahkan jika Anda tidak terbiasa bersikap tegas, tetapi akan terasa lebih mudah setelah Anda banyak berlatih.

Terakhir, cobalah menutup pembicaraan dengan intonasi suara yang lebih ringan dan positif, “Aku merasa lega setelah membicarakan hal ini denganmu,” atau “Nah, bagaimana kalau

kamu traktir aku? Kamu masih berutang 10 dolar, bukan?" Jika Anda telah merencanakan hal ini jauh sebelumnya, mewujudkannya mungkin akan terasa sulit. Akan tetapi apa pun hasilnya, Anda akan merasa lega dan gembira karena telah mengutarakan isi hati Anda dengan tegas.

Ingatlah

Menyampaikan pendapat tidak menjamin keberhasilan Anda. Mengekspresikan diri dengan tegas tidak berarti orang lain akan berubah, tetapi hal itu berarti Anda tidak perlu lagi merasa takut.

Menerima kritik

Mari kita simak studi kasus dari sudut pandang Danny. Setahu Danny, ia hanya pergi bermain biliard bersama seorang teman lama, kemudian tiba-tiba dituduh pelit. Ia mungkin merasa bahwa orang yang "berhati-hati dengan uang" sering memandang orang yang bermurah hati sebagai pemboros atau "tukang pamer". Karena Tom selalu datang lebih dahulu di bar, Danny menerima saja apabila ditraktir. Tom memang selalu bermurah hati sejak dahulu, dan tidak ada alasan bagi Danny untuk berubah karena Tom tak pernah meminta hal itu selain dengan sepenggal kelakar yang tidak jelas.

TINDAKAN tegas

Jika Anda menerima kritik dari teman Anda, tariklah napas dalam-dalam, lalu dengarkan ia dengan saksama—orang lain pun memerlukan keberanian untuk memberitahukan isi hatinya kepada Anda. Jika orang itu adalah teman baik Anda, Anda sebaiknya percaya bahwa komentarnya akan bermanfaat bagi Anda atau bagi hubungan Anda dengannya. Jangan lekas membela diri, dan cobalah membuka pikiran Anda. Pikirkan jikalau ada orang yang pernah berbuat serupa terhadap Anda.

Ucapkan kembali kritik itu supaya Anda yakin bahwa Anda telah memahami maksud orang itu dengan tepat. Jadi dalam kasus ini, Danny mungkin berkata, "Kamu mau berkata bahwa kamu yang selalu mentraktirku?" Tom mungkin akan menjawab, "Tidak, aku hanya berkata bahwa tampaknya aku sering membayar lebih daripada bagianku." Setelah Anda memahami maksud si pengkritik, pertimbangkan apakah kritik itu benar atautah tidak.

Tolaklah godaan untuk menyangkal dan membenarkan perilaku Anda. Hal itu dapat menyusul—pada saat ini, Anda hanya perlu menerima atau menolak kritik itu. Jika Anda merasa bahwa hal itu benar, katakan saja, "Ya, kamu memang lebih sering membayar daripada aku." Setelah Anda mengakuinya, silakan membela diri jika Anda mau. "Aku tidak mengira bahwa hal itu akan menjadi masalah. Kukira, kamu tidak berkeberatan," atau barangkali, "Maaf, aku sedang dilanda masalah keuangan saat ini, tetapi aku tidak ingin memberitahukannya kepadamu."

Katakan apa yang ingin Anda lakukan untuk menindaklanjuti kritik tersebut. “Aku berjanji akan membayar bagianku mulai saat ini,” atau mintalah bantuan: “Tolong ingatkan aku jika aku lupa.” Jika Anda masih merasa sulit untuk berubah (atau Anda tidak siap untuk itu), katakan saja, “Aku masih harus banyak berhemat. Kukira, aku belum bisa berubah seperti yang kamu inginkan.” Itulah saat bagi orang lain untuk memutuskan hal yang akan dilakukannya sebagai reaksi atas tanggapan Anda.

Jika Anda menganggap kritik itu tidak benar, katakan demikian—dengan cara yang tidak agresif. “Itu tidak benar, Aku tidak...” Jika Anda merasa ragu-ragu, mintalah mereka mengulanginya. “Bisa kamu katakan lagi?” (Teknik ini sering membuat intonasi suara mereka lebih rendah daripada ketika berkata sebelumnya). Jika hanya sebagian yang benar, sepakati, tetapi tambahkan pula hal yang Anda anggap perlu dikoreksi: “Aku memang jarang sampai lebih dahulu di bar, tetapi aku pun terkadang membayar sendiri.” Berhati-hatilah agar intonasi suara Anda ketika membela diri tidak terdengar agresif—jagalah agar intonasi suara Anda tetap rendah dan raut muka Anda tetap tenang (tidak tersenyum pun tidak mengapa).

Ingatlah

Jika Anda merasa bahwa kritik itu tidak jelas, cobalah kembalikan kritik itu dengan mengucapkan kata-kata serupa kepada orang yang mengkritik Anda. Memang aneh, tetapi orang terkadang menuduhkan kelemahannya kepada orang lain.

Memberi dan menerima pujian

“Perkenalan yang diawali dengan pujian akan berkembang menjadi persahabatan yang langgeng.”

— Oscar Wilde —

Deborah pergi ke reuni sekolahnya, dan bertemu dengan dua orang teman lamanya. Mereka mulai menggunjing bahwa ia terlihat kurus sejak mereka melihatnya terakhir kali. Seorang teman mengagumi gaun yang dikenakannya; kata temannya, warna itu cocok sekali dengan Deborah. Deborah langsung berkata bahwa mereka terlihat cantik, gaunnya adalah gaun murahan, dan ia berniat untuk mengurangi bobot badannya lebih banyak lagi.

Pernahkah Anda bereaksi seperti ini ketika seseorang memuji Anda? Bagaimanapun perasaan Anda terhadap diri sendiri, apakah Anda memiliki kecenderungan untuk meremehkan diri sendiri sekaligus mengesampingkan pujian orang lain?

“Apakah Anda memiliki kecenderungan untuk meremehkan diri sendiri sekaligus mengesampingkan pujian orang lain?”

“Sudah lama”

Kapan pun Anda menanggapi pujian orang lain dengan merendahkan diri sendiri, Anda sebenarnya tidak menghormati me-

reka. Bagi beberapa orang, memberikan pujian bukanlah hal yang mudah, dan pujian itu merupakan tanda kemurahan hati mereka. Dengan membantah pujian tersebut, Anda seolah-olah melemparkan kembali kebaikan mereka terhadap Anda.

Dengan berkata, “Kamu pikir begitu?” atau “Padahal, ini gaun lama,” (padahal yang sebenarnya lama adalah waktu yang Anda habiskan untuk berdandan), Anda telah bersikap tidak jujur dan menganggap rendah selera teman Anda karena menyukai sesuatu yang “sudah lama”. Pujian memang sering hanya dimanfaatkan sebagai pemecah kekakuan ketika bertemu teman lama, dan hal itu tidak menjadi masalah, tetapi pujian yang diterima Deborah memang spesifik, yaitu tentang pakaiannya.

TINDAKAN tegas

Tanggapan terbaik atas sebuah pujian adalah menampilkan ekspresi senang dan berkata “Terima kasih.” Sebenarnya, Deborah dapat berkata, “Terima kasih banyak. Aku memang baru memakainya kali ini, dan aku senang karena kalian juga menyukainya.”

Jika Anda benar-benar ingin memuji (bukan hanya untuk berbasa-basi), lebih baik tidak membalas pujian segera setelah Anda menerimanya. Tanggapan Deborah, “Kalian pun terlihat cantik,” hampir pasti merupakan reaksi spontan setelah mendengar pujian bahwa penampilannya mengesankan—dan ia mungkin akan dianggap tidak sopan jika tidak bereaksi seperti

itu—tetapi jika ditinjau dari tujuan memberikan apresiasi, pujian seperti itu tidak memiliki arti. Sebaiknya, tunggulah kesempatan yang tepat untuk melontarkan pujian spesifik sebab jika Anda mengatakannya secara spontan, reaksi Anda memuji mereka seolah-olah hanya karena Anda baru saja dipuji.

Ketika menanggapi sebuah pujian, Anda dapat mengatakan sesuatu seperti “Terima kasih banyak. Hari ini akan terasa menyenangkan bagi saya setelah mendengar Anda berkata demikian.” atau “Terima kasih telah memberi tahu saya, Anda membuat saya merasa lebih percaya diri.” Tanggapan seperti ini akan membuat orang lain juga merasa senang sehingga tercipta suasana positif yang mampu menyemangati Anda.

Mulai sekarang, perhatikan reaksi spontan Anda bilamana mendapat pujian. Jangan lupa tersenyum dan menampakkan rasa senang. Perhatikan pula reaksi orang lain terhadap pujian.

Anda akan terheran-heran melihat betapa seringnya orang merasa risi ketika dipuji hingga mereka segera menyangkalnya. Jika orang yang Anda puji hanya berkata, “Oh, itu bukan apa-apa,” memang tidak apa-apa. Anda tidak dapat mengatur tanggapan orang lain—Anda hanya dapat mengubah perilaku Anda sendiri.

Ingatlah

Berikan pujian atas perkataan dan perbuatan teman-teman Anda—bukan hanya atas penampilan mereka. Pikirkan dan katakan hal-hal yang Anda senangi pada diri mereka.

Ringkasan

- Teman-teman yang bersikap tegas dapat mengungkapkan isi pikiran mereka tanpa merasa takut akan terjadinya pertengkaran.
- Mereka mungkin berselisih secara wajar, tetapi mampu berunding dan berkompromi.
- Mereka saling membantu karena mereka ingin melakukan hal itu—bukan karena mereka ingin disukai.
- Mereka tahu bahwa jika permintaan mereka ditolak, hal itu tidak berarti bahwa teman mereka tidak menyukai mereka lagi.
- Persahabatan yang baik bersifat setara, dan hanya orang-orang yang setaralah yang mampu saling memberi dan menerima kritik.
- Jika Anda bersikap tegas, Anda mampu memberi tahu teman-teman Anda tentang hal-hal yang Anda sukai dan kagumi pada diri mereka sekaligus menerima ungkapan yang sama dari mereka.
- Bersikap tegas terhadap teman mungkin akan terasa sulit karena Anda (dan mereka) telah terbiasa dengan peran yang telah Anda berdua mainkan dalam persahabatan itu selama ini.

BAB

7

“Kakek saya pernah memberi tahu saya bahwa ada dua jenis orang di dunia: orang-orang yang melakukan pekerjaan dan orang-orang yang menerima pujian. Ia berpesan, ‘Cobalah menjadi orang dalam kelompok pertama: persaingan di sana jauh lebih sedikit.’”

— Indira Gandhi —

Bersikap Tegas di Tempat Kerja

Banyak orang merasa bahwa bersikap tegas di tempat kerja jauh lebih sulit daripada bersikap tegas terhadap teman atau anggota keluarga. Anda mengenal sebagian besar anggota keluarga Anda seumur hidup, Anda juga telah mengenal teman-teman Anda dengan baik karena Anda menyukai mereka dan mereka menyukai Anda. Namun, lain halnya dengan rekan kerja Anda. Mereka hanyalah orang-orang yang harus Anda pelajari supaya dapat rukun dengan mereka selama jam kerja. Di samping fakta ini, Anda harus menyesuaikan diri dengan hierarki di tempat kerja—tempat ketika atasan berwenang memerintah bawahan. Semua itu memberi Anda resep bagi timbulnya rasa frustrasi, iri hati, dan konflik.

Jika Anda telah menemui pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan kemampuan Anda, syarat utama untuk merasa puas di tempat kerja adalah merasa dipercaya, dihargai, dan didukung. Tanpa ketiga hal itu, rasa tidak puas dan konflik akan mudah timbul. Dalam bab ini, kita akan mempelajari cara mengkritik kolega Anda, menerima kritik dan pujian dari mereka, meminta kenaikan gaji atau jabatan, dan mengatakan “Tidak” atas tuntutan yang tidak adil.

Menerima kritik

“Kritik adalah sesuatu yang mudah kita hindari dengan tidak mengatakan apa pun, tidak melakukan apa pun, dan tidak menjadi apa pun.”

— Aristoteles —

Peter dan Ann bekerja di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelatihan. Karena dianggap dapat bekerja sama dengan baik, baru-baru ini, mereka diberi proyek untuk menyelenggarakan sebuah kursus pendek. Ann bekerja keras sepanjang akhir pekan untuk menyiapkan presentasi. Ann kemudian menerangkannya kepada Peter agar mereka dapat menyajikan presentasi itu bersama-sama.

Presentasi mereka diterima dengan baik, tetapi Peter tidak mengucapkan terima kasih kepada Ann. Peter merasa

bersalah karena tidak turut membantu menyiapkan materi presentasi itu. Usai presentasi, ia hanya berkata, "Saya pikir, semua berjalan mulus sesuai dengan harapan. Kita tinggal menunggu dan melihat apakah mereka akan menerima ide-ide kita." Ann merasa jengkel, tetapi tidak berkata apa pun. Ia merasa jengkel terhadap orang lain di kantor dan melontarkan komentar-komentar tajam jika Peter berbicara kepadanya.

Ann adalah orang yang ambisius: ia bekerja keras dan menikmati pekerjaannya. Ia sering membawa pekerjaannya ke rumah dan bekerja lembur pada akhir pekan. Ia tidak dapat memahami jika orang lain tidak memberinya apresiasi atas kerja kerasnya. Walaupun Peter adalah pria yang menawan hati dan Ann menikmati kebersamaan mereka, akhir-akhir ini, Ann merasa sulit bekerja sama dengannya. Ia juga merasa bahwa Peter tidak melakukan tugas yang menjadi bagiannya.

Ann memberi tahu beberapa orang koleganya bahwa Peter adalah pemalas, dan bahwa seluruh presentasi itu dibuat oleh Ann. Ann enggan untuk berbicara dengan Peter tentang hal itu karena ia tidak ingin merusak persahabatannya dengan Peter atau menimbulkan suasana yang tidak menyenangkan di kantor. Ia hanya melakukan sesuatu yang juga dilakukan oleh banyak orang untuk menghindari konfrontasi—menggunjing, dan melontarkan sindiran tajam setiap kali Peter berbicara dengannya.

Perlakukan orang lain dengan hormat

Anda berhak untuk meminta perubahan dalam perilaku seseorang jika hal itu membuat Anda merasa jengkel. Namun, Anda masih dapat memperlakukan orang lain dengan hormat kendati Anda ingin mengkritiknya. Membicarakan aib orang lain tanpa sepengetahuannya merupakan perbuatan tidak terhormat: itu merupakan sikap pengecut dan tidak tegas. Setiap masalah yang Anda coba abaikan dan lupakan akan membahayakan hubungan Anda dan—biasanya—akan muncul ke permukaan pada suatu saat.

“Membicarakan aib orang lain tanpa sepengetahuannya merupakan perbuatan tidak terhormat.”

TINDAKAN tegas

Situasi ini mungkin akan terhindarkan jika Ann mau berdiskusi secara jujur dan terus terang dengan Peter sejak awal. Ann dapat memberikan informasi yang diketahuinya kepada Peter, dan bertanya kepadanya bilamana ia punya waktu untuk mengerjakan proyek itu bersama Ann. Seandainya hal itu tidak dapat dilakukan, Ann dapat meminta Peter menjelaskan hal-hal yang dapat ia lakukan untuk membantu. Ann dapat berkata, “Ketika kita bekerja sama dalam proyek sebelumnya, saya merasa bahwa Anda... Kali ini, saya lebih suka seandainya kita

memperjelasnya sebelum kita memulai. Apa yang sudah Anda persiapkan?" Pertanyaan ini perlu disampaikan dengan sikap yang tegas—bukan agresif.

Jika Ann tidak mengatakan apa pun kepada Peter, situasi semacam itu mungkin akan terjadi lagi. Lebih baik untuk mengatasi masalah dengan segera sebelum masalah itu berkembang hingga tak terkendali. Kumpulkan semua bukti sebelum Anda mengkritik seseorang sehingga Anda yakin bahwa kritik Anda dapat dibenarkan. Jika Anda masih mendongkol selama beberapa saat, rencanakan hal-hal yang akan Anda katakan supaya terhindar dari kesalahan.

Selanjutnya, pilihlah waktu dan tempat yang tepat. Sungguh tidak nyaman jika Anda dikritik di hadapan orang lain, dan hal itu biasanya hanya akan memunculkan reaksi pembelaan diri atau amarah. Jika Anda memilih tempat yang lebih pribadi, Anda lebih berpeluang untuk mendapatkan tanggapan yang jujur. Pikirkan cara agar orang yang akan Anda kritik tidak merasa terlalu tertekan, misalnya dengan mencari tempat yang lebih pribadi dan mungkin mengawali dengan berkata bahwa mereka takkan menyukai hal yang akan Anda katakan. Bayangkan jika Anda berada di posisi mereka, dan pikirkan bagaimana Anda ingin diperlakukan.

Perhatikan bahasa tubuh Anda—jangan berdiri terlalu dekat atau terlalu jauh. Pastikan ekspresi Anda tetap santai dan bersahabat—jangan menampilkan kesan sinis. Bicaralah dengan jelas dan pastikan intonasi suara Anda tidak terkesan memohon ataupun menyindir. Tariklah napas dalam- dalam

untuk menenangkan diri Anda sebelum melakukan pembicaraan yang mungkin akan cukup sulit itu.

Jika Anda anggap perlu, katakan terlebih dahulu kepada mereka bahwa Anda tidak ingin membuat mereka jengkel. "Saya khawatir bila kata-kata saya..." Jangan lupa untuk mengatakan sesuatu yang positif, lalu negatif, kemudian mengakhirinya dengan sesuatu yang positif lagi. Jadi, Ann dapat berkata, "Anda pasti tahu bahwa saya sangat menghargai persahabatan kita, tetapi saya merasa harus berkata bahwa partisipasi Anda dalam proyek ini..." Jangan lupa mengkritik perilakunya, bukan orangnya (jadi, jangan menggunakan kata "malas" atau "tidak dapat diandalkan"). Setelah Anda menyampaikan sebuah kritik, jangan menambahinya dengan celaan. Terkadang, orang yang mengkritik tergelincir dalam perilaku intimidasi: menikmati posisi berkuasa, dan ingin menggunakannya untuk menekan orang lain secara berlebihan.

Berilah mereka peluang untuk memberikan tanggapan, dan jangan berharap bahwa mereka akan tunduk begitu saja—kebanyakan orang bereaksi tidak baik terhadap kritik sekalipun kritik itu benar. Anda akan mendengar informasi yang tidak Anda sadari. Lontarkan kembali informasi itu kepada mereka: "Maksudmu..." Kini, tujuan Anda adalah meminta perubahan yang spesifik. Melontarkan keluhan umum tanpa menyarankan alternatif takkan membantu orang lain untuk mengetahui keinginan Anda. Jangan hanya memberikan petunjuk, katakan dengan jelas, "Lain kali, saya ingin Anda..."

Perhatikan bahwa Ann tidak menyebutkan fakta bahwa Peter tidak berterima kasih kepadanya karena telah mengerjakan presentasi itu. Cara terbaik untuk melontarkan kritik adalah menyampaikannya satu demi satu pada setiap kesempatan. Setelah Anda terbiasa bersikap tegas, Anda akan mampu mengabaikan hal-hal kecil sehingga tidak merasa terusik karena itu. Simpan energi Anda bagi hal-hal yang lebih penting. Salah satu cara untuk mengenali hal-hal yang perlu Anda bicarakan adalah dengan memperhatikan bilamana hal itu masih teringat dalam benak Anda berjam-jam setelah kejadian. Namun, seandainya hal itu membuat Anda terus terjaga pada malam hari untuk memikirkan ketidakadilan yang Anda terima dan hal-hal yang seharusnya sudah Anda katakan—Anda harus memberanikan diri dan melakukan sesuatu untuk mengatasinya.

Terakhir, bicarakan konsekuensinya—baik konsekuensi positif jika permintaan Anda dipenuhi maupun kemungkinan konsekuensi negatif jika mereka menolak untuk berubah (terserah pada Anda, apakah Anda akan memberitahukan hal itu kepada mereka ataukah tidak, tetapi Anda perlu mengetahui batasan-batasan yang masih dapat Anda toleransi).

Ingatlah

Kritik yang spesifik khusus dan disampaikan secara terus terang menunjukkan bahwa Anda menghargai sebuah hubungan. Tidak akan ada yang membaik jika Anda tidak menyatakannya.

Menerima kritik

Ann mengumpulkan keberanian untuk berbicara kepada Peter. Walaupun masih merasa gugup, Ann tetap berkata bahwa Peter kurang berkomitmen terhadap tugasnya sehingga Ann harus mengerjakan seluruh presentasi itu seorang diri. Ann tidak menyebutkan fakta bahwa Peter menerima pujian atas kerja keras Ann.

TINDAKAN tegas

Jika dihadapkan pada kritik tak terduga, cara terbaik untuk menanggapi adalah dengan memberikan jawaban sesingkat mungkin, lalu kembali membicarakan hal tersebut dengan orang itu nanti—setelah Anda memiliki waktu untuk memikirkannya. Jadi, Peter sebenarnya dapat berkata, “Biar saya pikirkan dahulu. Bisa kita bicarakan hal ini nanti?”

Setelah Anda memiliki waktu untuk memikirkannya, pastikan Anda memahami perkataan lawan bicara. Lontarkan kembali kritik itu—jadi, Peter mungkin akan berkata: “Maksud Anda, saya selalu seperti itu atukah hanya dalam proyek ini?” Setelah Anda memahaminya, tanyakan kepada diri Anda apakah kritik itu benar atukah tidak. Jika Anda menganggap hal itu benar, akui dan katakan cara Anda menindaklanjuti kritik tersebut: “Saya berjanji akan mengerjakan lebih dari bagian saya dalam proyek mendatang.”

Jika Anda menganggap kritik itu benar, tetapi Anda tidak tahu cara menindaklanjutinya, mintalah saran. “Saya memang... lalu, saya harus bagaimana?” Jika Anda menganggap kritik itu tidak seluruhnya benar, setuju juga, tetapi jelaskan hal yang menurut Anda tidak benar. Maka, Peter mungkin berkata, “Saya sedang memikirkan banyak hal akhir-akhir ini, dan saya akui bahwa saya merasa sangat terbantu karena kamu mengerjakan semuanya.”

Andaikata kritik itu tidak benar, katakan demikian. Tolaklah dengan tegas dan penuh percaya diri—mengatakan “Tidak” sudah cukup untuk menunjukkan hal itu: “Tidak, itu sama sekali tidak benar.” Mintalah mereka menjelaskan maksud mereka atau memberikan contoh: Awali kalimat Anda dengan “Saya”, bukan dengan “Anda”. Jadi, Anda dapat berkata, “Saya tidak mengerti mengapa Anda berkata begitu—tolong Anda berikan contoh?” daripada berkata, “Anda pasti salah paham.”

Jika Anda masih menyimpan amarah akibat kritik tersebut, mengutarakan hal itu juga termasuk sikap yang tegas sekalipun Anda baru melakukannya sehari-hari atau berminggu-minggu kemudian. Pertimbangkan kritik yang telah Anda dengar, dan jujur dalam mengevaluasi kebenarannya. Jangan tergoda untuk menyangkal hanya karena kritik itu menyakitkan—tetapi jangan pula menerimanya hanya karena orang lain berkata demikian. Jika Anda tidak yakin, mintalah mereka mengulanginya: “Maksud Anda, Anda tidak suka...?”

“Pertimbangkan kritik yang telah Anda dengar, dan jujurilah dalam mengevaluasi kebenarannya.”

Bagaimanapun bahasa tubuh orang yang mengkritik Anda, (mungkin memberi kesan yang tidak menyenangkan karena melontarkan kritik tampaknya membuat orang menjadi lebih cemas atau agresif), jangan menunjukkan sikap yang serupa. Cobalah membuat sikap tubuh Anda lebih santai (lebih mudah jika Anda duduk). Terus-menerus menatap lawan bicara dapat memberikan kesan agresif. Tataplah matanya sesekali, dan jangan menatap ke bawah atau ke sekeliling ruangan. Awasi diri Anda agar tidak menempelkan tangan ke mulut atau memilin rambut (karena menunjukkan rasa cemas), atau melipat kedua lengan atau menunjuk (ini agresif).

Jika kritiknya membangun, sikap yang tegas untuk menanggapi adalah berterima kasih kepada orang itu. Menyebut namanya juga menunjukkan sikap yang tegas: “Terima kasih, Ann, karena sudah menyampaikan hal ini kepada saya. Saya tidak menyadari...” atau “Terima kasih banyak, saya tahu bahwa saya sudah... dan saya menghargai cara Anda membahasnya dengan saya.” Beri tahu mereka tentang tindak lanjut yang akan Anda ambil sehubungan dengan kritik tersebut.

Ingatlah

Anda memerlukan waktu untuk melakukannya dengan benar. Sebagian besar orang sulit menanggapi kritik dengan tegas—

terutama jika hal itu tidak terduga. Jangan menyesali diri jika Anda marah atau malah menangis ketika itu—belajarlah darinya.

Memberikan pujian

Manajer Ann memuji presentasi mereka dan mencurigai bahwa Ann yang membuat sebagian besar materi presentasi itu. Ia tidak mengatakan apa pun karena ia bukan orang yang biasa memberikan pujian kepada stafnya.

Sang manajer kehilangan kesempatan emas untuk menunjukkan bahwa ia menghargai upaya itu, sekaligus berterima kasih kepada Ann atas presentasinya yang profesional. Ia tahu bahwa sebagian besar materi presentasi itu pasti dikerjakan oleh Ann di rumah, dan Ann cukup bermurah hati dengan mengikutsertakan Peter dalam presentasi itu. Berterima kasih dan memberikan pujian adalah cara yang efektif untuk menyebarkan perasaan baik—selama hal itu dilakukan dengan setulus hati.

Memperhatikan lalu mengomentari jika seseorang melakukan sesuatu yang baik tidak merugikan Anda, dan membuat orang lain merasa bangga. Sejumlah orang hanya tidak terbiasa untuk memuji orang lain, tetapi setiap orang melihat ketika ada orang yang melakukan hal baik—ini hanya persoalan menyatakan pendapat.

Anda bisa saja tidak menyampaikan hal itu kepada orang lain karena tidak merasa nyaman dengan diri Anda sendiri. Jika Anda masih merasa sulit untuk melakukannya—tanyakan sebabnya kepada diri Anda. Memberikan pujian merupakan bentuk kemurahan hati. Jika Anda merasa iri atau jengkel terhadap orang lain, Anda mungkin akan merasa tidak sanggup untuk menyampaikan apresiasi Anda.

TINDAKAN tegas

Jika Anda ingin memberikan pujian kepada seseorang, pastikan pujian Anda bersifat khusus. Berkata, “Itu bagus,” lebih baik daripada tidak berkata apa-apa. Namun, memilih hal yang Anda anggap bagus dan mengomentarnya secara spesifik akan jauh lebih bernilai. Manajer Ann seharusnya dapat berkata, “Saya menghargai seluruh jerih payah Anda dalam menyusun presentasi itu.” “Saya menyukai brosur yang Anda buat,” atau “Grafiknya benar-benar mengesankan.”

Memberikan pujian di tempat kerja merupakan salah satu yang penting guna menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Ketika Anda mengkritik pun, carilah hal positif yang dapat Anda kemukakan bersama kritik tersebut. Dengan cara itu, Anda akan lebih berpeluang untuk didengar. Bermurah hatilah dengan memberikan pujian.

Jika seseorang mengejutkan Anda dengan pekerjaan yang baik atau upaya ekstra, atau ia mampu menyampaikan suatu konsep dengan jelas dan menarik, Anda mungkin akan berpikir, "Ini benar-benar bagus," atau "Pasti sulit sekali membuat semua ini," atau "Saya tak menyangka ia berhasil melakukannya." Kapan pun Anda menyadari meunculnya rasa kagum atau apresiasi terhadap seseorang, katakan hal itu kepada orang tersebut. Katakan kepada pemilik toko bahwa Anda menyukai etalasenya, katakan kepada pasangan Anda betapa cermat ia melakukan pekerjaannya, katakan kepada teman Anda bahwa Anda mengagumi kejujurannya. Anda dapat mengawalinya dengan melakukannya hari ini juga—tidak perlu berlatih.

Ingatlah

Orang yang tegas memberikan pujian: hal itu menunjukkan bahwa Anda merasa "OK" pada diri Anda sendiri. Memberikan pujian kepada orang lain tidak membuat Anda merugi atau tampak kurang berprestasi dibandingkan dengannya. Jadilah orang yang bermurah hati, jujur, dan berkata secara spesifik.

"Orang yang tegas memberikan pujian:
hal itu menunjukkan bahwa Anda merasa "OK"
pada diri sendiri."

Meminta sesuatu

Megan, 50 tahun, adalah seorang pekerja sosial. Ia kembali bekerja setelah berhenti berkarier ketika anak-anaknya masih kecil.

Walaupun ia mampu mengawali kembali kariernya, ia merasa bahwa pekerjaan yang kini dilakukannya ternyata jauh lebih berat daripada sebelumnya, dan ia merasa layak untuk mendapat kenaikan gaji. Ia bersikap tegas, tetapi ia merasa bahwa manajernya mungkin akan sulit diajak bernegosiasi dan tak dapat diprediksi.

Pada hari ketika ia memutuskan untuk menyampaikan usulan itu kepada atasannya, ia masuk ke kantornya. Telepon berdering, tetapi tak ada yang menjawab. Ia menyapa koleganya, James, tetapi tidak dihiraukan. Di hadapannya, terletak sebuah memo dari manajernya. Ia diminta untuk menangani satu keluarga lagi. Ia juga mendapat E-mail yang memintanya untuk membuat presentasi di hadapan kelompok pekerja sosial Swedia yang akan berkunjung ke kantornya.

Salah satu alasan mengapa kita terkadang merasa patah semangat di tempat kerja adalah karena banyak persoalan terjadi pada saat yang sama. Jauh lebih mudah untuk bersikap tegas jika Anda hanya memiliki satu masalah. Jika di samping itu, kehidupan pribadi Anda berjalan mulus, Anda sering menghirup

udara segar dan berolahraga, mengonsumsi makanan bergizi, dan selalu mampu tidur nyenyak, Anda akan lebih mampu bertahan untuk menghadapi semua itu. Namun kenyataannya, kita sering harus menghadapi masalah baik di tempat kerja maupun di rumah, dan masalah-masalah itu kadang tidak datang satu per satu.

Jika Megan tidak percaya diri dalam kemampuannya sebagai pekerja sosial dan jika ia tidak belajar untuk bersikap tegas, ia mungkin akan menanggapi sikap buruk James dengan kata-kata yang tidak menyenangkan (sambil terheran-heran tentang kesalahannya hingga membuat James marah terhadapnya), merasa jengkel karena harus menambahkan satu keluarga lagi ke dalam tanggung jawabnya yang sudah banyak, dan takut untuk membuat presentasi. Hampir pasti, ia akan mengurungkan niat untuk meminta kenaikan gaji. Mari kita pelajari tindakan Megan untuk menangani masalahnya.

TINDAKAN tegas

Megan memasuki kantor dengan langkah yang penuh percaya diri dan senyum yang menyenangkan, sambil berkata, "Sam, tolong jawab telepon itu." Ia berhenti untuk memastikan bahwa Sam melakukannya. Ini adalah instruksi spesifik yang disampaikan kepada satu orang sehingga kemungkinan besar akan ditindaklanjuti. Seandainya Megan berkata, "Tolong angkat telepon itu, siapa saja," tak ada yang akan merasa bertanggung jawab untuk melakukannya.

Seandainya, seperti Megan, Anda menyapa seseorang tetapi tidak dihiraukan, Anda dapat mengabaikannya atau berkata, "Oh, tampaknya Anda tidak mau diganggu hari ini." Jangan pedulikan suasana hati mereka yang buruk, dan jangan berkata, "Maaf karena sudah mengganggu" (yang dapat terdengar pasif atau sarkastis, bergantung pada intonasi suara Anda). Jika Anda sering mengucapkan permintaan maaf ketika diperlakukan secara tidak baik oleh orang lain, hentikan kebiasaan itu sekarang, bukan kesalahan Anda bila kehidupan mereka tidak berjalan mulus. Anda dapat menggunakan humor, tetapi hal itu mungkin tidak tepat jika orang itu memang memiliki masalah dengan Anda.

Megan membaca catatan dari atasannya, dan memutuskan bahwa ia tidak akan menjawab permintaan atasannya sekarang; ia merasa masih memerlukan waktu untuk memikirkannya. Ingatlah bahwa Anda tidak perlu langsung menanggapi setiap E-mail dan catatan yang Anda baca. Megan membuat janji untuk menemui manajernya. Walaupun hal itu tidak biasa dilakukan di tempat kerja Anda, selalu buat janji terlebih dahulu bilamana Anda ingin membahas sesuatu yang penting agar Anda tahu bahwa orang yang ingin Anda temui akan memiliki waktu untuk mendengarkan permohonan Anda. Sementara menunggu, Megan mengingat-ingat beberapa prestasi terakhirnya, dan memeriksa sikapnya: sudahkah ia merasa tenang dan percaya diri?

Megan telah menyiapkan diri untuk menghadapi pertemuan ini dengan mengumpulkan bukti-bukti pekerjaan yang telah dilakukannya. Prestasinya pada tahun lalu telah melampaui

target yang dibebankan kepadanya. Ia juga menyimpan E-mail berisi pujian manajernya terhadap pekerjaannya, dan surat-surat dari kliennya yang berterima kasih atas jerih payahnya dalam membantu mereka. Ia juga telah mengumpulkan informasi tentang kasus-kasus yang berhasil ditangani oleh rekan-rekan kerjanya guna melihat berapa banyak pekerjaan ekstra yang selama ini telah dilakukannya. Mengumpulkan bukti semacam ini merupakan gagasan yang baik jika Anda ingin meminta kenaikan gaji atau jabatan—Anda mungkin tidak akan menggunakannya, tetapi Anda telah menyiapkannya jika semua itu diperlukan.

Periksalah bahasa tubuh Anda: duduklah dengan tegak, condongkan tubuh agak ke depan, kedua kaki menapak di lantai. Jauhkan kedua tangan dari wajah, dan jangan melipat lengan. Tariklah napas dalam-dalam, lalu bicaralah dengan jelas dan tidak terlalu cepat. Sesuaikan ekspresi wajah Anda, dan tataplah atasan Anda selama beberapa saat (setidaknya, selama 15 detik). Pada awalnya, tampak ada banyak hal yang harus diingat, tetapi semua itu akan segera menjadi kebiasaan.

Sekarang katakan, "Saya ingin Anda mempertimbangkan hal ini baik-baik sebelum memberikan jawaban." Ucapan ini bertujuan mencegah manajer Anda menganggap enteng permohonan Anda. Kemudian katakan, "Saya yakin bahwa pekerjaan yang telah saya lakukan layak mendapatkan kenaikan gaji/jabatan." Tunggulah jawabannya, kemudian paparkan alasan Anda secara singkat. Jika manajer Anda tampak bersikap negatif, ulangi perkataan Anda. Jangan lupa bahwa ma-

najer Anda hampir tidak mungkin akan segera berkata “Ya.” Tujuan Anda adalah menyatakan keinginan Anda dan alasan-alasan yang mendukung hal itu—hasil yang baik adalah jika ia bersedia memikirkannya. Akhiri dengan berterima kasih kepadanya karena telah mendengarkan Anda. “Terima kasih atas kesempatan ini...” dan buatlah janji untuk bertemu dan membahas keputusannya.

Terakhir, putuskan reaksi Anda jika permohonan Anda tidak dikabulkan. Megan tahu bahwa ia tidak dapat berhenti dari pekerjaannya sebelum menemukan pekerjaan lain, tetapi ia telah menemukan beberapa pekerjaan yang menawarkan gaji lebih tinggi. Ia telah memutuskan untuk melamar pekerjaan tersebut jika manajernya tidak menyetujui permohonannya. Jangan kemukakan rencana itu—Anda tidak mengancam untuk berhenti, hanya berjanji kepada diri sendiri untuk mencari pekerjaan dengan gaji yang lebih tinggi.

Megan kembali ke meja kerjanya, dan mulai mempersiapkan materi presentasi. Kebanyakan orang takut berbicara di depan umum, tetapi hal itu justru membuat mereka disarankan untuk lebih sering melakukannya. Megan sudah pernah melakukan hal serupa. Ia tahu bahwa tugas itu menjadi lebih mudah seiring dengan seringnya ia berlatih untuk melakukannya.

Betapa pun Anda merasa gugup—tubuh Anda gemetar, bersimbah peluh, atau wajah Anda memerah—tidak menjadi masalah karena Anda tidak akan mati karena itu. Satu-satunya cara mengatasi rasa takut untuk melakukan sesuatu adalah melakukan hal itu. Megan justru melihat presentasi itu sebagai

peluang untuk menunjukkan kemampuan dan pengalamannya. Hal itu akan bermanfaat bagi usulan yang ia ajukan kepada manajernya. Guna meredakan rasa takut, kuasai tugas Anda, mempersiapkan diri sebaik mungkin, dan terus berlatih.

“Satu-satunya cara mengatasi rasa takut untuk melakukan sesuatu adalah dengan melakukan hal itu.”

Ingatlah

Banyak orang tetap memperoleh gaji rendah karena mereka tidak menghargai diri mereka sendiri, dan tidak berani meminta kenaikan gaji. Tidak ada jaminan bahwa Anda akan mendapatkan hal yang Anda minta, tetapi Anda akan merasa lebih lega daripada jika Anda hanya berdiam diri.

Berkata “Tidak”

Megan memutuskan bahwa ia tidak dapat menambahkan keluarga lain ke dalam tanggung jawabnya yang telah begitu berat. Ia percaya diri, terampil, dan hebat dalam bekerja, tetapi ia juga mampu bersikap tegas dan mengetahui haknya untuk berkata “Tidak” tanpa merasa bersalah. Megan tahu bahwa manajernya tidak akan menyukai penolakan tersebut, tetapi ia memutuskan untuk memberitahu manajernya bahwa ia merasa tidak sanggup untuk menerima kasus lain.

Berkata “Tidak” ketika Anda diminta untuk melakukan sesuatu terkadang terasa amat sulit. Salah satu penyebabnya adalah ketakutan kita tanggapan yang akan kita dapatkan— kita merasa cemas bilamana hal itu akan melukai perasaan orang lain atau, dalam hal ini, bilamana orang lain akan marah. Ada pula orang yang khawatir akan dianggap kasar atau egois jika mereka menolak sebuah permohonan. Dalam beberapa hal di tempat kerja, Anda tak memiliki hak untuk menolak sebuah pekerjaan karena pekerjaan itu mungkin tercantum dalam kontrak kerja yang Anda sepakati. Namun, Anda selalu berhak untuk menyatakan masalah yang akan Anda alami jika Anda memenuhi permohonan itu. Karena itu, Anda harus mencoba merundingkan konsekuensi yang dapat Anda terima.

TINDAKAN tegas

Sebelum Megan membuat janji untuk menemui manajernya, ia mengumpulkan informasi tentang kasus baru yang ditugaskan kepadanya. Jika Anda ingin mengatakan “Tidak”, carilah informasi selengkap mungkin supaya Anda memahami dengan tepat mengenai hal yang dimintakan kepada Anda dan dampak hal itu bagi Anda. Jangan berkata “Tidak” hanya karena Anda merasa tidak percaya diri untuk memenuhi permintaan tersebut. Jika Anda selalu berkata “Tidak” karena merasa takut, Anda tidak akan pernah belajar untuk melakukannya. Ingatlah bahwa jika Anda tidak yakin, Anda selalu dapat meminta waktu untuk memikirkannya.

Megan menduga bahwa ia tidak akan sanggup lagi untuk melakukan pekerjaan tambahan. Ketika ia menanyakan tentang kasus yang akan ditugaskan kepadanya, ia semakin yakin akan hal itu. Ia tidak berkata bahwa keluarga yang akan ditambahkan ke dalam tanggung jawabnya tidak memerlukan bantuan—hanya bahwa ia bukanlah orang yang dapat memberikan bantuan itu. Bersikap tegas adalah mengakui bahwa kebutuhan orang lain sama penting dengan kebutuhan Anda.

Setelah Anda memutuskan untuk berkata “Tidak”, tolaklah dengan singkat dan terus terang. Jangan tergesa-gesa atau agresif, tetapi pastikan penolakan Anda tersampaikan dengan jelas menggunakan intonasi suara yang tenang dan mantap. Anda dapat mengungkapkan perasaan Anda lebih dahulu, jika hal itu Anda rasakan tepat. “Saya sebenarnya tidak ingin mengatakan hal ini, tetapi saya merasa tidak sanggup untuk menerima tanggung jawab lain.” Jika orang lain mencoba membujuk Anda, cobalah memperlambat irama pembicaraan Anda dan menggunakan kata-kata yang lebih sedikit atau mengulangi kalimat penolakan yang sudah Anda katakan. “Saya tidak sanggup menerima tanggung jawab lain.”

Jika penolakan Anda diterima, Anda mungkin ingin menawarkan alternatif atau kompromi—tetapi berhatiilah-hatilah agar hal itu tidak membuat Anda akhirnya mengalah. “Namun, saya bersedia untuk...” Akhiri pembicaraan dengan mengubah topik atau mohon diri setelah tujuan Anda tercapai.

Ingatlah

Anda akan mampu menolak suatu permohonan bila Anda yakin bahwa kebutuhan Anda sama penting dengan kebutuhan orang lain. Orang yang berkata “Ya” terhadap setiap permintaan sering tidak mampu memenuhi permintaan itu dengan baik atau pada akhirnya jatuh sakit.

Ringkasan

- Sulit untuk merasa puas dalam sisa hidup Anda jika Anda merasa bahwa pekerjaan Anda tidak memuaskan.
- Penting sekali mendapatkan pekerjaan yang cocok dengan bakat dan kemampuan Anda, tetapi merasakan bahwa Anda memiliki kesempatan untuk maju dan belajar juga tak kalah penting.
- Kemajuan dan pembelajaran berlangsung di lingkungan yang membuat Anda merasa bahwa bakat Anda dihargai dan memungkinkan Anda untuk meminta bantuan apabila diperlukan.
- Jika Anda merasa tidak puas dengan suatu hal di tempat kerja Anda, atasi masalah itu, atau carilah solusi lain. Jangan biarkan hal itu berlalu begitu saja.
- Jika Anda mulai membela diri ketika mendapat kritik yang tidak benar, menyampaikan keinginan Anda, dan mengatakan “Tidak” terhadap permintaan yang

tidak masuk akal; lalu Anda bersedia menerima pujian yang layak Anda terima, Anda akan lebih dihormati dan dihargai.

Dijual di www.mind17.com
Dijual di mind17@gmail.com (201222100)

BAB

8

“Berjalanlah lebih jauh. Di sana
tidak pernah sesak.”

— Anonim —

Bersikap Tegas untuk Mendapatkan Pelayanan yang Baik

Hal ini pasti pernah dialami oleh kebanyakan dari kita semua: menerima pelayanan yang buruk, menghadapi penjual yang memaksa, atau memperkerjakan tukang yang tidak mahir. Mencoba mengupayakan agar segala sesuatu berjalan mulus dapat membuat Anda merasa tertekan, jengkel, dan frustrasi.

Masalah utama untuk mendapatkan pelayanan yang baik adalah mengetahui hak-hak Anda: apa yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan, dan memiliki kepercayaan diri untuk mengendalikan situasi. Dengan cara ini, Anda akan terhindar dari intimidasi orang yang lebih memiliki kendali dan wewenang.

Dalam setiap kasus berikut, Anda akan melihat bahwa pendekatan yang tegas dapat menciptakan perbedaan untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Meminta sesuatu

Grant memutuskan untuk meminta bantuan tukang guna memasang ubin baru di ruang tamu rumahnya. Ia memesan ubin dan menyewa tukang dari sebuah toko bangunan. Namun, tukang itu ternyata tidak datang pada tanggal yang telah disepakati. Grant terpaksa menjadwalkan kembali kedatangannya.

Pramuniaga memberikan tanggal baru kepada Grant; pekerjaan itu dijadwalkan kembali pada awal minggu berikutnya. Walaupun lantainya mulai dipasang pada tanggal baru yang telah disepakati, pekerjaan itu tidak langsung diselesaikan. Grant diberi tahu bahwa tukang itu harus melakukan pekerjaan lainnya, padahal masih diperlukan waktu selama sepuluh hari untuk menyelesaikan pemasangan ubin tersebut. Sebulan sesudahnya, ubin itu retak dan salah satu bagiannya naik. Grant marah besar.

Akibat pengalaman negatif pada masa lalu, Grant menjadi tak berdaya dan pasrah. Ia beranggapan bahwa ia tak dapat mengendalikan situasi sehingga ia tak bersedia bahkan untuk mencoba memengaruhi situasi.

Awalnya, Grant tidak memegang kendali ketika ia menerima tanggal yang diberikan kepadanya. Tanggal itu bukan hari yang paling tepat baginya, tetapi daripada menghadapi risiko pemasangan ubinnya tidak diselesaikan lagi jika ia memilih waktu yang lebih tepat baginya, Grant pasrah saja dengan tanggal yang diberikan kepadanya.

Hal yang sama terjadi ketika pemasangan ubin mulai dikerjakan. Daripada mendesak agar pemasangan ubinnya diselesaikan pada minggu itu juga, oleh pemasang ubin lainnya jika perlu, Grant menerima alasan penundaan tersebut dan menunggu sepuluh hari lagi. Setelah melihat ubinnya retak karena Grant tidak bersikap tegas pada peristiwa-peristiwa sebelumnya, kesabaran Grant habis—kejengkelan yang sudah dipendamnya berubah menjadi ledakan amarah!

Selain membiarkan situasi menjadi semakin parah, salah satu alasan utama dari orang-orang yang berwatak seperti Grant merasa stres dan jengkel ketika menerima pelayanan yang buruk seperti itu adalah karena mereka tidak tahu cara menyampaikan keinginan mereka dengan tegas.

“Mereka tidak tahu cara menyampaikan keinginan mereka dengan tegas.”

TINDAKAN tegas

Jika Anda tidak menerima pelayanan yang Anda harapkan, sebelum Anda menerima penjelasan dari pihak penyedia

layanan, putuskan hal yang inginkan dan tidak Anda inginkan. Kemudian, nyatakan hal itu dengan jelas.

Awali dengan salah satu ungkapan pembuka ini:

- "Saya ingin..."
- "Saya perlu..."
- "Saya mau..."
- "Saya harus..."

Cara lain yang efektif untuk mendapatkan keinginan Anda adalah meminta bantuan orang lain:

"Saya ingin... bagaimana Anda dapat membantu saya?"

atau

"Saya perlu... sebelum akhir minggu ini. Bisakah Anda memberitahu saya bagaimana Anda akan mengerjakannya?"

Jadi, Grant bisa saja berkata, "Saya ingin ubin ini selesai dipasang pada Kamis atau Jumat minggu ini karena hanya pada kedua hari itulah saya berada di rumah untuk mengawasi pemasangannya. Apakah Anda dapat melakukannya?"

Setelah menyampaikan keinginan Anda, berhenti berbicara dan dengarkan tanggapan orang lain. Mereka boleh saja menyatakan bahwa mereka tidak dapat mengabdikan keinginan Anda. Mereka mungkin pula menawarkan alternatif yang membuat Anda ragu-ragu untuk menerima atau menolaknya.

Pertimbangkan tawaran itu, luangkan waktu untuk memikirkan pilihan-pilihan yang ada. Katakan saja, "Saya perlu me-

mikirkannya. Akan saya kabarkan lagi kepada Anda nanti." Jawaban ini memungkinkan Anda untuk tetap memegang kendali sehingga Anda tidak menjadi korban kehendak orang lain.

Terimalah kemungkinan untuk berkompromi. Dalam sejumlah kasus, solusi yang Anda kehendaki mungkin mustahil. Grant tidak bekerja pada Kamis dan Jumat setiap minggu sehingga ia menginginkan pemasangan ubinnya dilakukan pada salah satu hari itu. Seandainya setelah Grant memberitahukan hal itu, tukang yang ia sewa tetap tidak dapat memasang ubinnya pada Kamis atau Jumat minggu ini, ia mungkin dapat menawarkan pengerjaan pada Kamis atau Jumat minggu berikutnya. Memang bukan solusi yang sempurna, tetapi masih lebih baik daripada harus mengorbankan hari kerja Grant.

Mengungkapkan keinginan Anda dengan jelas dan spesifik memang tidak akan menjamin bahwa akan mendapatkannya, tetapi hal itu akan memudahkan pihak lain untuk memahami dan memenuhi kebutuhan Anda.

Apa yang dapat diperbuat Grant setelah mendapati lantainya retak? Jangan lupa bahwa Anda memiliki hak. Pertama, Anda memiliki hak pribadi. Jika Anda percaya bahwa Anda memiliki hak untuk diperlakukan dengan adil dan jujur, Andalah yang harus bertanggung jawab untuk mewujudkannya.

Kedua, Anda memiliki hak secara hukum. Jika Anda terlibat persengketaan dengan pegawai toko, pedagang, atau penyedia jasa apa pun, ketahuilah hak-hak Anda.

“Anda memiliki hak secara hukum.”

Undang-undang Perlindungan Konsumen bertujuan melindungi konsumen dari barang atau jasa yang buruk. Undang-undang ini berlaku terhadap kontrak yang melibatkan barang, jasa yang berkaitan dengan barang, atau jasa yang tidak berkaitan dengan barang. Anda dapat mempelajari hak-hak Anda di situs web penjual atau dengan mengunjungi lembaga perlindungan konsumen setempat.

Jika masalahnya cukup besar, Anda harus memutuskan bilamana Anda merasa perlu untuk mengambil tindakan secara hukum atau meminta orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan itu agar Anda tidak perlu merasa stres karena memikirkannya. Inilah pentingnya bersikap tegas—mengetahui bahwa Anda dapat memilih untuk tidak mempermasalahkannya asalkan Anda bersedia menanggung konsekuensinya dan memilih solusi lain sebagai gantinya.

Ingatlah

Anda mungkin tidak mendapatkan pelayanan yang Anda harapkan, tetapi dengan mengetahui hak-hak Anda, hal-hal yang Anda inginkan atau tidak Anda inginkan, serta dengan mengatakannya, Anda berada dalam posisi yang lebih baik untuk berunding dan memenuhi keinginan Anda.

Melontarkan kritik

Paula mengikuti kursus bahasa Inggris di sebuah lembaga kursus. Ia harus lulus dalam ujian bahasa Inggris untuk mendapatkan gelar sarjana. Sayangnya, ada tiga orang siswa yang sangat mengganggu di kelas itu. Mereka datang terlambat, berbisik-bisik, dan mengganggu siswa lain. Paula mengejar gurunya ketika gurunya sedang berjalan ke kelas lain. Ia mengeluhkan bahwa ia sulit berkonsentrasi di kelas karena ulah para siswa itu. Dengan ragu-ragu, ia bertanya kepada gurunya, "Apakah Bapak dapat memberi tahu mereka supaya tidak berbuat demikian?" Gurunya tidak menanggapi keluhan Paula dengan serius karena tak ada siswa lain yang mengeluhkan hal itu kepadanya. Paula hanya diam mendengarnya.

Paula merasa sulit untuk menyampaikan keluhannya karena ia kurang percaya diri—ia tidak percaya bahwa ia mampu menyelesaikan sesuatu. Sikap gurunya pun tidak membantu: seandainya ia mau mendengarkan keluhan Paula, Paula akan lebih termotivasi untuk bersikap tegas.

Orang dewasa memang mudah terjebak ke dalam pola-pola sikap yang pernah menjadi bagian dari diri mereka. Paula tidak berupaya mempertahankan pendapatnya di hadapan gurunya, tetapi malah kembali pada sikap siswa Sekolah Dasar—bahwa seorang guru tidak boleh diragukan, dikritik, atau dibantah!

Kurangnya kepercayaan diri Paula dan kekhawatirannya bahwa keluhannya tidak akan didengarkan, atau ketakutannya apabila dipandang sebagai pemicu konflik membuat ia tidak berani memperjuangkan keluhannya.

TINDAKAN tegas

Jika Anda tidak terbiasa mempertahankan pendapat, gagasan untuk memperjuangkan keluhan Anda mungkin akan menjadikan Anda cemas sehingga Anda merasa akan lebih baik bila tidak berbuat apa pun. Namun jika Anda bersikap tegas, konsentrasi pikiran Anda bukanlah pada ketakutan dan keceemasan yang Anda rasakan, tetapi pada cara Anda menghadapi orang lain dan situasi walaupun Anda merasa takut dan khawatir. Ingatlah bahwa jika Anda tidak berbuat apa-apa, Anda masih harus mengatasi rasa tertekan yang berkelanjutan akibat situasi itu dan dampak kepasrahan Anda terhadap rencana Anda di masa depan. Jadi, kempungkan rasa takut Anda, lalu ambil tindakan!

Masih ada cara-cara untuk meningkatkan kepercayaan diri Anda dalam situasi seperti yang dihadapi oleh Paula. Pertama, lebih menyadari dan mengatur bahasa tubuh dapat berpengaruh besar pada kemampuan Anda untuk mengambil sikap tegas yang tepat.

Walaupun Anda sedang merasa cemas dan khawatir, Anda akan segera mulai merasa lebih percaya diri jika Anda dapat mempertahankan sikap tubuh yang percaya diri. Berlatihlah

menampilkan sikap tubuh yang menunjukkan kepercayaan diri Anda. Lihatlah diri Anda di depan cermin, dan sadarilah bagaimana sikap tubuh itu Anda lihat dan rasakan.

“Anda akan segera mulai merasa lebih percaya diri jika Anda dapat mempertahankan sikap tubuh yang percaya diri.”

Jangan lupa untuk berbicara perlahan-lahan, dan dengan suara yang tenang serta terdengar jelas. Kata-kata yang diucapkan dengan cepat dan tidak jelas akan membingungkan orang lain dan dapat mengakibatkan kesalahpahaman.

Jangan lupa memilih waktu dan tempat. Paula menyampaikan keluhannya ketika gurunya sedang terburu-buru menuju kelas lain—jelaslah bukan waktu terbaik bagi gurunya untuk mendengarkan Paula! Akan lebih baik bila Paula membuat janji untuk bertemu dengan gurunya.

Paparkan masalah secara spesifik. Paula hanya melontarkan keluhan yang umum: “Siswa-siswa lainnya mengganggu.” Ia perlu menambahkan contoh yang spesifik. Dalam hal ini, Paula dapat berkata, “Hari ini, ada tiga orang mahasiswa yang berbisik-bisik dan saling mengoper tulisan. Saya sulit berkonsentrasi dan belajar di kelas karena perilaku mereka membayarkan konsentrasi saya.”

Putuskan hal yang Anda inginkan dan tidak Anda inginkan, lalu katakan hal itu. Tujuan Anda adalah meminta perubahan yang spesifik. Menyampaikan keluhan tanpa menyarankan

alternatif tidak akan membantu orang lain untuk mengetahui keinginan Anda. Jangan hanya memberikan petunjuk, katakan keinginan Anda dengan tepat, "Jika hal itu terjadi lagi, saya ingin Bapak..."

Jika Anda tidak puas dengan tanggapannya, katakan demikian, dan katakan hal yang akan Anda lakukan (terserah pada Anda bilamana Anda ingin memberi tahu mereka, tetapi Anda perlu menyiapkan "rencana cadangan" jikalau keluhan Anda tidak ditanggapi dengan serius).

Dalam situasi ini, pihak penyelenggara kursus mungkin memiliki tata tertib yang mengatur hak-hak peserta kursus dalam mendapatkan lingkungan belajar yang kondusif, kewajiban mereka selama berada di tempat kursus, dan prosedur untuk menyampaikan keluhan. Manfaatkan kebijakan dan prosedur tersebut untuk mengatasi masalah Anda.

Menggalang dukungan juga akan membantu Anda merasa lebih percaya diri dalam menangani masalah-masalah semacam ini. Tentu saja, Anda tidak ingin menimbulkan perpecahan "kita dan mereka", tetapi jika Anda mengamati bahwa tampaknya ada orang lain yang juga tidak puas dengan situasi tersebut, jangan takut untuk memberitahukan pendapat Anda kepada mereka. Tanyakan pendapat mereka. Jika mereka sependapat dengan Anda, tanyakan kesiapan mereka untuk mendukung Anda.

Ingatlah

Supaya Anda merasa lebih percaya diri dalam menyampaikan keluhan, kuasailah perasaan Anda, gunakan bahasa tubuh yang tegas, dan galanglah dukungan orang lain yang berpendapat serupa.

Meminta sesuatu

Chris membuat janji untuk berkonsultasi dengan seorang dokter. Ia mengkhawatirkan kesehatannya; penyakitnya kambuh lagi dalam beberapa minggu terakhir.

Dokter mengajukan sejumlah pertanyaan, melakukan pemeriksaan fisik, menjelaskan secara singkat mengenai kemungkinan penyebab gejala penyakit yang diderita oleh Chris, lalu menuliskan resep. Di apotek, apoteker memberikan obat kepada Chris, menjelaskan aturan pakai obat tersebut, menjelaskan efek sampingnya, dan cara mencegah atau meringankan efek samping itu. Setibanya di rumah, istri Chris menanyakan hasil pemeriksaan dokter. Chris bingung—ia tidak memahami penjelasan dokternya, dan tak mengingat informasi yang diberitahukan oleh apoteker.

Chris merasa frustrasi. Ia berkata kepada isterinya, “Semua ini bukan salahku. Dokter itu tidak memberiku waktu yang cukup untuk mendengarkan. Aku tidak mengerti ketika ia menjelaskan sesuatu tentang penyakitku. Apotekernya agak aneh—aku tidak tahu apa yang dikatakannya.”

Biasanya, orang-orang memiliki masalah dengan tenaga kesehatan karena tidak memiliki cukup informasi, tidak paham, salah paham, atau lupa akan hal yang diberitahukan kepada mereka. Mereka menganggap bahwa tenaga kesehatan yang menangani mereka pasti lebih mengetahui cara menyampaikan hal-hal yang perlu mereka ketahui.

Kerap kali, kita percaya bahwa ada cara yang benar dan salah dalam cara orang lain memperlakukan kita. Mungkin, kita berharap terlalu banyak. Kemudian, ketika mereka tidak sanggup memenuhi harapan kita, kita merasa kecewa, jengkel, dan marah. Kita jarang menyadari betapa harapan itu ternyata dapat menimbulkan masalah komunikasi, kesalahpahaman, konflik dan rasa tidak percaya.

Chris tidak bertanya dan meminta informasi lebih lanjut. Pertama, karena ia tidak tahu bahwa ia perlu menanyakan kembali hal yang telah ia pahami dari penjelasan dokter dan apoteker tersebut. Kedua, ia tidak bertanya karena khawatir terlihat bodoh.

TINDAKAN tegas

Jika Anda berkonsultasi dengan dokter, perawat, atau tenaga kesehatan lainnya, persiapkan diri Anda dengan mencatat semua keluhan dan pertanyaan Anda sebelum Anda berangkat.

Selama berkonsultasi, pastikan Anda memahami penjelasan yang diberikan kepada Anda. Jika ada yang tidak Anda pahami, tanyakan saja. Sangat sederhana, bukan? Jangan berharap

mereka mengetahui bahwa Anda sudah atau belum mengerti. Ajukan pertanyaan hingga Anda merasa sudah mengerti. Jangan tergesa-gesa, pertahankan posisi Anda dengan tenang hingga Anda merasa telah mendapatkan informasi yang Anda perlukan.

- Pertanyaan-pertanyaan yang umum antara lain:
- Menurut Anda, apa sumber masalahnya?
- Apakah ada lebih dari satu penyebab?
- Bagaimana kondisi saya dalam jangka panjang, baik dengan maupun tanpa perawatan?
- Apa obatnya, dan bagaimana obat itu bekerja?
- Apakah ada efek samping?

Jangan takut mencatat jawabannya, atau mintalah mereka mencatatkannya bagi Anda. Tentu saja, Anda berhak membawa pendamping untuk membantu Anda menuliskan informasi yang Anda terima. Jangan menyalahkan dokter bila Anda tidak mendapatkan hal yang Anda inginkan. Andalah yang harus menyesuaikan harapan Anda, bertanggung jawab, dan bersikap tegas.

Ingatlah

Jangan meninggalkan tempat praktik dokter atau apotek dengan perasaan bingung atau ragu-ragu. Ajukan pertanyaan untuk menghilangkan kebingungan atau keraguan Anda, dan catatlah jawabannya. Andalah yang bertanggung jawab untuk mendapatkan informasi yang Anda perlukan guna mengelola dan melindungi kesehatan Anda.

“Andalah yang bertanggung jawab untuk mendapatkan informasi yang Anda perlukan guna mengelola dan melindungi kesehatan Anda.”

Mengatakan “Tidak”

Alex sedang mencari sepatu yang tepat untuk pernikahan kakaknya. Ia telah mencari di sejumlah toko sepatu, tetapi tak ada yang menarik hatinya. Namun di toko berikutnya, Alex melihat sepasang sepatu yang sesuai dengan selernya. Pramuniaga memberitahunya bahwa toko itu tidak memiliki ukuran yang dicari oleh Alex, tetapi ada model yang serupa. Alex mencobanya, tetapi ia merasa tidak yakin. Pramuniaga itu lalu menyarankan beberapa model lain, tapi tak satu pun cocok dengan selera Alex. Namun, Alex merasa bersalah karena telah membuat pramuniaga itu bersusah payah. Karena itu, ia merasa tidak pantas bila pergi begitu saja tanpa membeli apa pun. Ia akhirnya membeli sepasang sepatu dengan model yang paling mendekati selernya. Di depan kasir, Alex juga menerima tawaran untuk membeli semir sepatu sekaligus.

Alex dibesarkan dengan pemahaman bahwa mengecewakan orang lain dengan berkata “Tidak” merupakan perbuatan yang tidak baik. Jika orang lain sudah bersusah payah untuk

melakukan sesuatu baginya, Alex merasa bahwa menolak permintaan orang itu merupakan tindakan yang kasar dan tidak menunjukkan rasa terima kasih.

Meskipun dalam benaknya, Alex tahu bahwa tidak masuk akal untuk menyerah pada tekanan orang lain, ia sering membeli sesuatu yang tak diinginkannya karena merasa tertekan sekaligus bingung. Ia merasa bahwa satu-satunya cara untuk meninggalkan toko sepatu itu adalah membeli, lalu pergi.

TINDAKAN tegas

Masih ada banyak contoh kasus yang mungkin membuat Anda merasa tertekan untuk membeli sesuatu—mungkin karena si yang Anda inginkan, atau ia tidak henti-hentinya membujuk Anda untuk membeli. Bagaimana agar Anda tidak membeli sesuatu yang sesungguhnya tidak Anda inginkan?

Pertama, perhatikan perasaan Anda. Jika Anda merasa tidak nyaman atau ragu-ragu untuk membeli sesuatu, jangan membelinya.

Jangan merasa bersalah. Anda tidak berbuat salah sedikit pun apabila tidak membeli. Meminta bantuan pramuniaga untuk melayani Anda ketika hendak membeli suatu barang atau jasa tidak berarti bahwa Anda harus melakukan sesuatu sebagai imbalan atas waktu dan kerja keras mereka. Jika seseorang bekerja dalam bidang pemasaran, ia memang harus bekerja keras dan berhadapan dengan banyak penolakan, memang demikianlah sifat pekerjaan itu.

Ingatlah

Pramuniaga memang dilatih untuk membujuk Anda agar membeli, tetapi Anda dapat menolak mereka, dan ada cara yang paling sederhana untuk mengatakannya.

Katakan, "Tidak." Jika ia bertanya untuk mengetahui bila-mana Anda tertarik pada suatu barang atau jasa, katakan "Tidak" apabila Anda memang tidak tertarik. Jika Anda merasa tidak dapat menolak mereka secara langsung, Anda dapat berkata, "Terima kasih, tetapi bukan itu yang saya cari," atau "Saya pikir-pikir dahulu."

Mereka tidak akan selalu berhasil membujuk calon pembeli, dan Anda tidak perlu menjadi calon pembeli yang terbujuk hanya demi menyenangkan mereka. Hal yang paling penting adalah bahwa Anda senang dengan pembelian itu.

Memberikan pujian

Orang-orang yang bekerja dalam bidang jasa dan industri ritel biasanya memiliki jam kerja yang panjang dengan upah yang relatif rendah. Jika Anda mendapatkan pelayanan yang baik, tunjukkan penghargaan Anda, baik Anda pada akhirnya membeli sesuatu maupun tidak. Jangan hanya mengucapkan terima kasih, sebutkan secara spesifik mengenai hal yang Anda anggap sangat membantu. Jika orang itu telah berupaya membantu Anda dengan jerih payah yang Anda anggap melebihi yang seharusnya, hubungi atau kirimkan surat kepada perusahaannya untuk menjelaskan secara spesifik mengenai pelayanan yang

Anda anggap istimewa dari orang itu. Mengungkapkan rasa terima kasih dan kekaguman Anda hanya memakan sedikit waktu, tetapi hal itu dapat membuat mereka mempertahankan standar pelayanan yang tinggi.

Ingatlah

Anda tidak berbuat salah sedikit pun jika menolak untuk membeli sesuatu. Putuskan dengan tenang ketika Anda mempertimbangkan sesuatu yang Anda inginkan atau tidak Anda inginkan, dan miliki kepercayaan diri untuk mengendalikan situasi. Jika Anda ditawari sesuatu yang tidak Anda inginkan, katakan demikian!

Ringkasan

- Ketika Anda merasa marah, tertekan, atau jengkel karena pelayanan yang Anda terima ternyata tidak sesuai dengan harapan Anda, tariklah napas dalam-dalam dan lakukan tindakan tegas.
- Kendalikan perasaan Anda: jangan pikirkan betapa cemasnya Anda—pikirkan cara menghadapi orang itu meskipun rasa takut atau kekhawatiran Anda masih ada.
- Ingatlah bahwa Anda memiliki hak dalam hampir setiap situasi. Jadi, carilah informasi mengenai hal itu.
- Tetaplah tenang ketika menyatakan keinginan Anda. Dengarkan tanggapan orang lain, kemudian putuskan

untuk berunding, berkompromi, atau bertahan dengan pendapat Anda bahwa Anda layak mendapatkan hal yang Anda inginkan.

- Berikan pujian sepiantasnya. Ketika Anda menerima pelayanan yang baik, berikan apresiasi. Jangan sekadar mengucapkan terima kasih, sebutkan secara spesifik mengenai hal yang Anda anggap sangat membantu.

BAB

9

“Saya tidak merasa sedang mewawancarai orang;
saya hanya sedang bercakap-cakap.”

— Charles Barkley —

“Kematian membawa kelegaan luar biasa.
Tidak ada lagi wawancara.”

— Katherine Hepburn —

Bersikap Tegas Dalam Wawancara

Dalam kursus-kursus pengembangan karier yang kami selenggarakan, para peserta sering mengatakan kepada kami bahwa mereka sulit bersikap tegas ketika diwawancarai—mereka kurang percaya diri dan gugup ketika berbicara. Masalah utama yang mereka hadapi antara lain:

- mengendalikan keberanian dan bahasa tubuh
- tidak mampu “menjual” diri
- mengatasi pewawancara yang kasar atau tidak kompeten
- diberi pertanyaan tak terduga

Kemampuan bersikap tegas merupakan faktor penting untuk berhasil dalam wawancara: cara Anda bersikap dan berkomunikasi akan dianggap sebagai gambaran kinerja Anda dalam pekerjaan.

Di bawah ini, kami menelaah masalah-masalah utama yang berkaitan dengan wawancara, dan menyarankan cara-cara untuk bersikap tegas.

Akui dan terimalah kecemasan Anda

Cameron pernah diwawancarai di sebuah kantor penerbit di London. Seminggu menjelang wawancara, ia merasa semakin cemas. Hari besar itu pun datang. Cameron menunggu di depan meja resepsionis dengan penuh kecemasan. Ketika pewawancaranya tiba, ia menjabat tangannya dengan lunglai. Sembari mengikuti orang itu menuju ruang wawancara, Cameron berbicara simpang siur.

Tidak ada yang tidak lazim dengan kecemasan Cameron tentang wawancara itu; sebagian besar orang juga merasa demikian. Cameron terlalu menekan dirinya agar dapat menghadapi wawancara tersebut dengan baik untuk mendapatkan pekerjaan itu. Di sisi lain, Cameron sebenarnya tahu bahwa ia perlu tetap tenang. Tampaknya, situasi ini menimbulkan dilema baginya.

TINDAKAN tegas

Cameron telah keliru bertindak ketika ia mulai berbicara tanpa tujuan sebelum wawancara dimulai. Jangan gugup, tetapi Anda boleh mengomentari kecemasan Anda jika Anda khawatir hal

itu akan melemahkan posisi Anda di mata pewawancara. Akui bahwa Anda merasa cemas, tetapi tambahkan catatan yang positif, misalnya: "Saya sangat cemas ketika harus menjalani wawancara, tetapi saya sangat tertarik untuk mencari tahu lebih banyak tentang pekerjaan dan organisasi ini." Pernyataan seperti ini akan terdengar berimbang.

Komunikasikan bahasa tubuh dengan fasih. Dengan jabat tangan yang lunglai seperti mi basah, Cameron memberikan kesan pertama yang buruk. Ketika bertemu dengan pewawancara, sodorkan tangan Anda untuk menjabat tangannya dengan hangat. Jangan terburu-buru melepaskan jabatan tangan Anda; biarkan untuk beberapa saat sambil menatap matanya, tersenyum, dan menyapa. Tindakan sederhana dan mudah ini dapat dilatih bersama seorang teman—berlatihlah hingga ia merasa bahwa Anda telah melakukannya dengan benar. (Setelah itu, Anda akan berjabat tangan dengan benar dalam setiap situasi, bukan hanya ketika diwawancarai). Jabat tangan yang mantap, sikap tubuh yang baik, serta suara dan isyarat yang tenang membantu Anda bersikap tegas.

Amati bahasa tubuh Barack Obama; tampak santai, mulus, dan tak menunjukkan ketegangan atau kecemasan. Ia tenang dan tegas.

Untuk memiliki bahasa tubuh yang efektif, tekankan pada satu kata dan satu sifat—misalnya "tenang", "tenteram", atau "santai"—dan cobalah mencerminkannya dalam bahasa tubuh Anda pada hari wawancara ketika Anda berpakaian, makan, berjalan, mengemudi, dan sebagainya. Pada mulanya, mungkin

akan terasa aneh. Namun, hal itu akan membantu Anda untuk merasakan dan menyampaikan perpaduan yang tepat antara ketenangan dan ketegasan.

Dalam hal cara bicara, perhatikan suara Obama yang berirama. Suaranya selalu menekankan kata-kata tertentu. Ia sering berhenti sejenak untuk memberikan waktu bagi orang lain guna mencerna kata-katanya. Memberi jeda adalah sarana yang ampuh. Orang yang berhenti sesaat ketika berbicara menunjukkan bahwa mereka tidak khawatir akan disela oleh orang lain. Jadi, bicaralah dengan tenang dan terus terang.

“Orang yang berhenti sesaat ketika berbicara menunjukkan bahwa mereka tidak khawatir akan disela oleh orang lain.”

Ingatlah

Jangan meyakinkan diri bahwa Anda tidak akan bisa melakukan sesuatu dengan baik. Katakan kepada diri Anda bahwa Anda akan memberanikan diri untuk menghadapi apa pun yang akan terjadi walaupun Anda masih memiliki sedikit kekhawatiran tentang hal itu. Anda takkan kehilangan apa pun (selain pekerjaan itu), dan akan selalu ada kesempatan lain.

Ketahui batasan Anda dan pertahankan pendapat Anda

Jan adalah seorang penata rambut. Ia akan diwawancarai oleh manajer sebuah salon baru di pusat kota. Wawancara itu tidak diawali dengan baik karena sang manajer melontarkan komentar yang meremehkan salon tempat Jan terakhir bekerja dengan mengatakan bahwa salon itu hanyalah salon kelas dua. Jan tidak sependapat, tetapi ia diam saja.

Kasus ini mungkin jarang terjadi dalam sebuah wawancara, tetapi kita terkadang menghadapi orang yang berperilaku tidak baik. Jika Anda tidak sepakat dengan perkataan pewawancara, Anda masih memiliki pilihan—membantahnya atau menahan diri.

Kita dapat memahami sikap Jan yang tidak ingin menentang pewawancaranya. Meskipun demikian, Anda tidak usah menerima komentar pewawancara yang menggunakan cara-cara meremehkan atau bahkan agresif untuk menguji calon pegawai (atau karena watak mereka memang demikian!).

Apa pun alasan si pewawancara bersikap kasar, setidaknya, ini adalah kesempatan untuk memunjukkannya kepada Anda bahwa Anda mampu menangani orang yang bersikap buruk.

TINDAKAN tegas

Jika si pewawancara bersikap kasar kepada Anda, bicaralah dengan tenang dan selesaikan wawancara itu dengan sebaik mungkin. Jika orang itu memiliki sikap negatif, Anda mungkin tidak ingin bekerja di sana. Namun, jika Anda mengira bahwa mereka hanya sedang dirundung masalah, cobalah menanggapi dengan baik.

Jika Anda memutuskan untuk berbicara, jelaskan sekadarnya mengapa Anda tidak sependapat. Dalam hal ini, jika si pewawancara meremehkan salon tempat Jan terakhir bekerja, Jan dapat menjawab, "Saya kira, karena salon itu tidak mematok harga yang tinggi, banyak orang akan mengira bahwa salon itu tidak memberikan pelayanan terbaik, padahal seluruh stafnya profesional. Salon itu memiliki penata rambut yang terlatih dan banyak pelanggan tetap."

Jika si pewawancara berkeras, akui saja perkataannya, tetapi tetaplah mempertahankan pendapat Anda dengan mengulang perkataan Anda.

"Mungkin, ada orang yang memberi tahu Anda bahwa salon itu hanyalah salon kelas dua, tetapi seluruh stafnya profesional. Salon itu memiliki penata rambut yang telah terlatih dan banyak pelanggan tetap."

Namun, jika Anda tidak cukup percaya diri untuk bersikap tenang, jangan coba-coba. Jika Anda memilih untuk menahan diri, abaikan saja komentar itu, Anda dapat berpura-pura tidak mendengarnya, tersenyum saja, atau menampilkan ekspresi yang datar.

Jangan lupa, Anda tidak harus selalu memberikan tanggapan tegas. Orang yang tegas pun dapat memilih untuk menanggapi dengan pasif dan berkata, "Saya tidak akan menanggapi hal itu." Mereka mungkin tidak menyukai pernyataan orang lain, tetapi mereka tahu bahwa merekalah yang mengendalikan situasi dengan memilih untuk tidak bersikap tegas. Jika Anda memilih untuk memberikan tanggapan tegas, kendalikan diri Anda agar tetap tenang ketika menyatakan pandangan dan pengalaman Anda.

"Kendalikan diri Anda agar tetap tenang ketika menyatakan pandangan dan pengalaman Anda."

Ingatlah

Anda tidak perlu menerima sikap kasar si pewawancara—tanggapi dengan tenang dan sopan.

Meminta lebih banyak informasi

Shula sedang diwawancarai untuk bekerja sebagai asisten pemasaran dan pembibitan di sebuah gerai tanaman hortikultura. Ia belum pernah bekerja dalam bidang itu sebelumnya, tetapi sudah berpengalaman menjalankan bisnis eceran dan jasa.

Sejauh ini, si pewawancara lebih mendominasi pembicaraan dan mengajukan pertanyaan yang dapat dijawab Shula hanya dengan berkata “Ya” atau “Tidak”. Namun di akhir wawancara, Shula diberi pertanyaan yang sama sekali tak dipahaminya. “Menurut Anda, bagaimana kami dapat membantu para petani hortikultura untuk menghadapi perubahan iklim?” Shula mengatakan bahwa sepertinya, tidak ada yang dapat mereka lakukan mengenai hal itu.

Shula tidak percaya diri untuk mengatakan bahwa ia tidak mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut. Meskipun Anda dapat mempersiapkan diri untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang Anda kira akan ditanyakan kepada Anda pada saat wawancara, Anda tidak akan dapat mengetahuinya dengan pasti kecuali Anda pandai meramal!

TINDAKAN tegas

Ketika Anda diminta untuk menjawab pertanyaan yang tidak Anda pahami atau tidak Anda ketahui jawabannya, langkah terbaik Anda adalah bersikap jujur dan mengatakan bahwa Anda tidak memahami pertanyaan itu. Tidak salah jika Anda berbuat demikian—Anda berhak untuk menyatakan tidak mengerti dan meminta lebih banyak informasi.

Jika si pewawancara bersikap meremehkan dan mengatakan sesuatu seperti “Masa Anda tidak tahu? Anda seharusnya

tahu jika Anda benar-benar ingin melamar untuk lowongan ini,” jawablah dengan tenang. “Saya kurang tahu mengenai hal itu, tetapi tampaknya menarik. Dapatkah Anda menjelaskannya kepada saya?”

Baik pertanyaan itu hanya merupakan jebakan maupun tidak, cara Anda menghadapi pertanyaan yang tidak Anda pahami akan menunjukkan banyak hal tentang diri Anda. Pewawancara Anda mungkin akan lebih mengagumi kemampuan Anda untuk menangani situasi itu daripada merasa kecewa karena Anda kurang memahami persoalan yang ia tanyakan.

Selain pertanyaan yang tidak dapat Anda antisipasi, banyak pula pertanyaan yang sudah sering ditanyakan dalam wawancara sehingga Anda dapat mempersiapkan jawabannya, seperti “Bagaimana cara Anda mengatasi kolega yang bermasalah?” atau “Mengapa kami harus memberikan pekerjaan ini kepada Anda?”

Coba ketikkan “pertanyaan wawancara” pada kolom mesin pencari di Internet, dan pilihlah hasil pencarian yang berhubungan dengan wawancara Anda untuk Anda pelajari. Pertimbangkan tanggapan yang sesuai berdasarkan latar belakang dan keterampilan Anda. Tuliskan jawaban-jawaban Anda. Tidak selalu ada jawaban yang benar atau salah, tetapi pertimbangkan baik-baik mengenai pekerjaan yang tengah Anda lamar, kemampuan Anda, dan profil perusahaan tersebut sebelum Anda menjawabnya. Carilah informasi dan persiapkan jawaban Anda atas pertanyaan-pertanyaan yang mungkin akan ditanyakan kepada Anda.

“Coba ketikkan ‘pertanyaan wawancara’ pada kolom mesin pencari di Internet.”

Ingatlah

Jangan biarkan pertanyaan yang sulit menggagalkan wawancara Anda. Jujurlah jika Anda tidak tahu, dan mintalah si pewawancara untuk menjelaskannya.

Menjelaskan kelebihan dan kekurangan Anda

Chen tengah diwawancarai oleh tiga orang dalam proses lamaran pekerjaannya di sebuah kantor berita. Salah seorang pewawancaranya bertanya, “Coba jelaskan tentang kelebihan dan kekurangan Anda? Chen panik, “Apa yang harus saya katakan? Jika saya menyebutkan kelebihan saya, mereka akan mengira saya sombong, dan jika saya menyebutkan kekurangan saya, bukankah saya memberi mereka alasan untuk menolak lamaran saya?”

Pertanyaan yang meminta Anda untuk menyebutkan kelebihan dan kekurangan Anda adalah pertanyaan standar dalam wawancara. Pewawancara mungkin merasa bahwa jawaban itu dapat memberikan wawasan tentang tingkat kesadaran diri seorang calon pekerja.

Banyak orang mengaku kesulitan ketika diminta menyebutkan kelebihan dan kemahiran mereka karena mereka tidak ingin dianggap menyombongkan diri. Namun, wawancara untuk

mendapatkan pekerjaan bukanlah waktu untuk bersikap malu-malu dan rendah hati terhadap kemampuan Anda. Atasan Anda perlu mengetahui keterampilan yang Anda miliki dan hal-hal yang dapat (atau tidak dapat) Anda berikan kepada perusahaan. Seperti Chen, Anda perlu menyiapkan jawaban atas pertanyaan ini sebelumnya supaya Anda dapat memberikan jawaban yang tegas dengan penuh percaya diri.

TINDAKAN tegas

Setiap orang mampu mengenali kemampuan atau kelebihan-nya. Hal itu memang merupakan kemampuan atau kelebihan jika terasa nyata—“inilah diri saya sebenarnya”—dan membuat Anda merasa nyaman ketika menggunakan kemampuan atau kelebihan itu. Hal itu tentu perlu disebutkan jika dapat Anda terapkan dalam pekerjaan yang Anda lamar dan memungkinkan Anda untuk melakukan sesuatu dengan mudah dan cepat.

Bicaralah dengan jelas dan terus terang mengenai kemampuan dan kelebihan Anda—jelaskan dua atau tiga hal yang menjadi kelebihan Anda. Anda harus menunjukkan setiap kemampuan atau kelebihan yang Anda sebutkan dengan bukti. Sebagai contoh, jangan hanya berkata bahwa Anda memiliki keterampilan dalam bidang pelayanan konsumen, buktikan dengan menerangkan keterampilan yang Anda gunakan untuk melakukannya, misalnya cepat tanggap dan ramah, siap membantu, menunjukkan antusiasme, dan lain-lain—la-

lu berikan contoh peristiwa ketika Anda menggunakan keterampilan itu.

Bagaimana dengan kekurangan Anda? Dalam Bab 2, kami menyarankan orang-orang yang ingin bersikap tegas untuk tidak menyesali kekurangannya; mereka bahkan dapat belajar dari kekurangan dan pengalamannya. Tak ada orang yang sempurna, dan pewawancara Anda juga mengetahui hal itu, tetapi ia hanya ingin mengetahui kekurangan Anda, cara Anda memandang kekurangan tersebut, dan upaya Anda untuk mengatasinya. Persiapkan jawaban Anda.

Cara lain untuk menjawab pertanyaan mengenai kemampuan atau kelebihan Anda adalah dengan mencontohkan bahwa suatu kelebihan pun dapat menjadi kelemahan. Hal itu acapkali terjadi karena diri kita bagaikan koin yang memiliki dua sisi. Cobalah memikirkan sisi lain dari sifat-sifat Anda. Sebagai contoh, "Saya adalah orang yang gigih dalam menyelesaikan tugas hingga tuntas. Namun, hal itu terkadang membuat saya tidak sabar terhadap orang lain yang irama kerjanya tidak secepat saya."

**"Suatu kelebihan pun dapat menjadi
kekurangan."**

Cara lainnya adalah memilih kelemahan Anda yang tidak terlalu mengganggu—yang tidak akan mengurangi kompetensi Anda untuk mendapatkan pekerjaan itu—lalu menjelaskan upaya yang tengah (atau telah) Anda lakukan untuk menga-

tasinya. Sebagai contoh, jika Anda ingin memperbaiki kemampuan Anda dalam mengetik, jelaskan bahwa Anda tengah mengikuti kursus mengetik.

Ubahlah kekurangan Anda menjadi kelebihan. Jika Anda tidak memiliki banyak pengalaman atau keterampilan, sampaikan bahwa hal itu membuat Anda bersemangat untuk belajar, atau hal itulah yang tengah Anda coba perbaiki. Sebagai contoh: "Saya kurang berpengalaman dalam bidang pelayanan konsumen, tetapi saya ingin lebih banyak melibatkan diri di dalamnya. Saya mudah menyesuaikan diri dengan orang lain, saya juga mampu menjadi seorang pendengar dan pembicara yang baik. Oleh karena itu, saya merasa dapat bekerja dengan baik dalam lingkungan yang berorientasi pada pelayanan konsumen."

Ingatlah

Bersiaplah! Buatlah daftar kelebihan dan kekurangan Anda sehubungan dengan posisi yang Anda lamar, dan lakukan hal itu jauh sebelum wawancara. Setiap orang memiliki kelebihan, maka tunjukkan kelebihan Anda secara tegas, jujur, dan jelas.

Ringkasan

- Kemampuan untuk bersikap tegas adalah faktor yang penting dalam menjalani wawancara. Pewawancara menganggap segala sesuatu yang mereka dapati da-

lam diri Anda selama wawancara sebagai hal-hal yang akan Anda perlihatkan ketika bekerja.

- Persiapan adalah kunci: carilah informasi tentang perusahaan itu dan pertanyaan-pertanyaan yang mungkin akan ditanyakan kepada Anda. Jangan lupa melatih bahasa tubuh Anda untuk menampilkan ketegasan.
- Berperilaku tegas akan menampilkan diri Anda untuk sebagai calon pekerja yang penuh percaya diri, kompeten, mampu menyesuaikan diri dengan orang lain, dan mampu bekerja dengan baik.

BAB

10

“Nasib bukanlah peluang, melainkan pilihan.”

— W. J. Bryan —

Bersikap Tegas Dalam Mengambil Keputusan

Sebagaimana keterampilan lain untuk bersikap tegas, Anda akan lebih mudah mengambil keputusan dalam beberapa masalah daripada dalam masalah-masalah lainnya. Sekarang, Anda sudah menyadari situasi-situasi yang membuat Anda merasa paling mudah untuk bersikap tegas. Jika Anda mampu bersikap tegas terhadap keluarga Anda, Anda mungkin akan lebih mudah mengambil keputusan yang berhubungan dengan keluarga. Jadi, memilih sekolah untuk anak-anak Anda atau memilih tujuan wisata keluarga pada hari libur tidak akan menjadi masalah—karena Anda merasa percaya diri dengan kemampuan Anda dalam bidang ini. Namun, seandainya Anda tidak sanggup meminta bantuan atau berkata “Tidak” di tempat kerja, Anda akan lebih sulit mengambil keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Dengan berlatih menggunakan teknik-teknik yang diterangkan dalam bab-bab terdahulu, Anda akan mendapati bahwa ketika Anda mampu bersikap lebih tegas, Anda juga akan merasa lebih mudah mengambil keputusan. Dalam bab ini, kita akan mempelajari langkah-langkah yang dapat Anda ambil guna membantu Anda mengambil keputusan dengan menyimak dilema yang dihadapi oleh tokoh-tokoh dalam studi kasus sebelumnya.

“Ketika Anda mampu bersikap lebih tegas,
Anda juga akan merasa lebih mudah mengambil
keputusan.”

Tujuan Anda adalah menjadi lebih konsisten dalam bereaksi dan berperilaku sehingga Anda merasa lebih percaya diri untuk mengambil keputusan dalam seluruh bidang kehidupan Anda. Baik Anda merupakan tipe orang yang mau berdebat mengenai segala masalah—betapa pun kecilnya—maupun orang yang menghindari pengambilan keputusan dengan bersikap pasif, Anda dapat berlatih agar lebih mampu mengambil keputusan.

Membedakan keputusan kecil dan keputusan besar

“Tidak ada yang lebih menderita daripada orang yang selalu tidak mampu mengambil keputusan.”

— William James —

Dalam Bab 6, kita sudah membaca kisah tentang Deborah yang kesulitan berkata "Tidak" kepada tetangganya. Deborah juga kesulitan mengambil keputusan dalam berbagai bidang lain dalam kehidupannya.

Deborah memiliki banyak teman karena ia mudah bergaul dan—biasanya—mudah pula dibujuk untuk menyetujui kehendak teman-temannya. Namun terkadang, hal ini juga membuat teman-temannya merasa jengkel karena ia sering kesulitan menentukan pilihan. Ketika ditanya ke mana ia ingin pergi, ia biasanya hanya menjawab, "Ke mana saja kalian mau." Ketika mereka singah di sebuah restoran, Deborah bahkan kesulitan memilih makanan dalam daftar menu. Ia berpikir lama sekali, menanyai teman-temannya untuk mengetahui pilihan mereka, dan setelah menentukan pilihan, ia kerap berubah pikiran pada saat-saat terakhir. Ketika hidangan pesannya tiba, ia selalu mengamati hidangan orang lain lalu berkata, "Mestinya, saya memesan itu."

Begitu pula ketika berbelanja pakaian bersama temannya, Deborah selalu merasa bingung untuk memilih. Ia sering membeli pakaian tanpa mencobanya terlebih dahulu, dan memiliki satu lemari berisi pakaian yang tak pernah dikenakannya. Ia sering mengenakan beberapa potong pakaian yang sama selama sehari-hari—sebagian besar berwarna hitam—bukan karena ia sengaja memilih pakaian-pakaian tersebut, melainkan karena memilih pakaian lain yang akan dikenakannya setiap hari selalu membuatnya merasa cemas.

Deborah mampu mengambil keputusan dalam masalah keluarga dengan mudah. Selama bertahun-tahun, selaku orangtua tunggal, ia telah belajar untuk mengambil keputusan tentang kebutuhan dan keinginan anak-anaknya. Namun, setelah mereka tidak lagi tinggal bersamanya dan ia mulai memiliki kehidupan sosialnya sendiri bersama teman-temannya, ia merasa tidak yakin dengan dirinya sendiri dalam aspek ini. Ia membuat teman-temannya dan dirinya sendiri merasa jengkel karena ketidakmampuannya untuk mengambil keputusan dalam hal-hal kecil.

Setiap hari, kita membuat ratusan keputusan tanpa menyadari hal itu: beberapa di antaranya tidak penting, sedangkan beberapa yang lain mungkin akan sangat memengaruhi kehidupan kita dan orang-orang yang berada di sekitar kita. Masalahnya adalah kita sering bersusah payah ketika harus mengambil keputusan tentang hal-hal yang tidak penting, tetapi justru tidak berpikir panjang ketika harus mengambil keputusan tentang hal-hal yang penting. Untuk mengambil keputusan besar dengan penuh percaya diri, Anda perlu mempelajari cara mengambil keputusan mengenai hal-hal yang tidak penting.

TINDAKAN tegas

Untuk menjadi seorang pembuat keputusan yang baik dan memegang kendali atas kehidupan Anda, Anda harus mampu membedakan antara keputusan kecil dan keputusan yang benar-benar penting. Hal itu ditentukan oleh dampak keputusan

tersebut dalam kurun waktu tertentu. Tanyakan kepada diri sendiri, "Berapa lama keputusan ini akan berdampak pada kehidupan saya?" Keputusan "bintang satu" mungkin adalah film yang akan Anda tonton; "bintang dua": hadir atau tidak hadir dalam sebuah pesta pernikahan; "bintang tiga": program studi yang akan Anda pilih di perguruan tinggi; "bintang empat": meminta kenaikan gaji; "bintang lima": mengakhiri hubungan, berpindah ke luar kota, atau memiliki bayi (Ini hanyalah panduan secara umum; hanya Anda yang dapat menilai keputusan Anda).

Jika Anda menghabiskan waktu untuk mengkhawatirkan masalah-masalah kecil, Anda tidak akan sanggup berkonsentrasi pada masalah-masalah yang lebih penting. Keputusan "bintang lima" yang layak mendapatkan banyak waktu dan energi Anda adalah hal yang membuat Anda tetap terjaga hingga larut malam; yang masih akan Anda anggap penting selama bertahun-tahun (memikirkan masalah semacam ini memerlukan waktu yang lama—boleh jadi hingga berbulan-bulan). Ketika Anda meluangkan waktu untuk memikirkan sesuatu, pastikan pemikiran itu produktif—bukan siksaan tak berujung karena membuat Anda memikirkan hal yang sama berulang-ulang.

Jika Anda menyadari bahwa Anda sering menghindari pengambilan keputusan tentang hal-hal kecil, segera lakukan sesuatu untuk mengatasinya. Anda mungkin takkan mampu mengubah kebiasaan seumur hidup dalam semalam, tetapi ada beberapa teknik yang dapat Anda gunakan untuk membantu

diri Anda berubah dari orang yang tak mampu mengambil keputusan menjadi orang yang menguasai pikiran Anda sendiri. Mulailah dengan keputusan-keputusan kecil yang biasa Anda ambil dalam kehidupan sehari-hari.

Jika Anda menyadari bahwa Anda memiliki masalah yang sama dengan Deborah, Anda perlu mengambil tindakan untuk membantu diri Anda supaya lebih mampu mengambil keputusan tentang hal-hal yang tidak penting. Jika Anda sering kesulitan memilih pakaian, perhatikan lemari pakaian Anda, pilihlah lima potong pakaian, dan kenakan satu pakaian setiap hari selama minggu depan. Kenakan dengan penuh percaya diri dan terimalah pujian orang lain dengan tegas. Bertekadlah untuk tidak membeli pakaian lagi sebelum Anda mencobanya terlebih dahulu (dan selalu putuskan kisaran harga yang Anda inginkan sebelum melihat label harganya). Jika Anda tidak tahu pakaian apa yang pantas bagi Anda, berkonsultasilah dengan perancang busana. Mereka akan memberi Anda beragam pilihan warna yang sesuai bagi Anda. Para calon pembeli yang kesulitan memutuskan telah meyakinkan kami bahwa solusi itu telah membantu mengubah kehidupan mereka.

Jika Anda mengenali perilaku Anda dalam ketidakmampuan Deborah untuk memesan menu di restoran, perhatikan dahulu menu yang tersedia (beberapa restoran menampilkan daftar menunya secara daring/online), dan tentukan pilihan Anda sebelum berangkat. Setelah tiba di restoran, perhatikan daftar menunya secara sekilas, dan tetapkan pilihan Anda. Teman-teman Anda akan merasa kagum, dan Anda akan mulai merasa

lebih kuat dan tegas. Kapan saja Anda ditanya mengenai ke mana Anda ingin pergi—atau mungkin, film apa yang ingin Anda lihat—cobalah untuk memilih secara acak—keputusan itu tidak akan “lebih salah” daripada apabila Anda tidak henti-henti memikirkannya sebelum memutuskan. Tidak mengapa apabila filmnya jelek—siapa peduli? Orang yang tegas tahu bahwa keputusan kecil tidak perlu dipermasalahkan.

Setelah Anda terbiasa mengambil keputusan kecil dengan segera, Anda akan mulai merasa lebih percaya diri. Pengaruh tindakan ini ternyata menakjubkan—terutama jika Anda merupakan orang yang sering kesulitan mengambil keputusan. Anda akan mendapati orang-orang memandang Anda dengan opini yang berbeda dan lebih menghormati Anda.

Ingatlah

Biasakan diri Anda untuk menilai seberapa penting keputusan Anda, dan pikirkan pengaruhnya. Ambillah keputusan-keputusan kecil dengan segera karena hal itu akan membebaskan pikiran untuk memikirkan hal-hal yang lebih penting.

“Ambillah keputusan-keputusan kecil dengan segera karena hal itu akan membebaskan pikiran Anda untuk memikirkan hal-hal yang lebih penting.”

Buatlah keputusan secara kolektif

“Ambillah semua keputusan seorang diri, lalu lihat apa yang terjadi? Hal yang mengerikan: tak ada yang dapat disalahkan.”

— Erica Jong —

Tiffany dan Paul baru saja selesai menghias apartemen baru mereka, tetapi mereka menyesali keputusan mereka untuk membeli apartemen itu karena mereka tidak menyukai kawasannya. Paul bekerja sebagai juru foto lepas, dan ia bekerja dari rumah. Tiffany bekerja sebagai agen asuransi dan sudah lama tidak merasa puas dengan kehidupannya.

Setelah serangkaian perampokan di kawasan mereka, Tiffany menyarankan agar mereka berpindah ke desa dan mencoba hidup mandiri. Kendati merasa ragu-ragu, Paul menyetujui ide itu. Dalam waktu singkat, apartemen mereka terjual. Mereka lalu berpindah ke sebuah desa.

Setelah tiba di sana, mereka baru menyadari betapa terpencilnya kawasan itu. Tiffany tidak dapat mengemudikan mobil, dan desa terdekat hanya memiliki sebuah kantor pos dan satu rumah makan. Mereka merindukan keluarga dan teman-teman mereka, lalu mulai menyadari bahwa mereka mungkin telah membuat kesalahan. Paul menyalahkan Tiffany karena berpindah ke tempat itu adalah ide Tiffany.

Anda mungkin menganggap hal ini mustahil, tetapi memang ada sejumlah orang yang berpindah dari kota ke desa untuk mencari “kehidupan yang nyaman” sebelum mereka pada akhirnya menyadari bahwa gaya hidup mereka yang baru tidaklah seindah yang mereka bayangkan. (Liz Jones di dalam majalah *Mail on Sunday* menulis setiap minggu tentang konsekuensi yang membahayakan baginya karena telah mengambil keputusan yang tepat).

Dalam contoh ini, Tiffany melakukan kesalahan karena berpikir bahwa ia dapat mengambil keputusan dengan bijak, padahal ia hanya mengikuti dorongan hatinya. Perbedaan antara keduanya adalah pikiran dan ketersediaan informasi yang terlibat dalam pengambilan keputusan. Kita memang mudah terhanyut oleh perasaan kita atau perasaan dan antusiasme orang lain, tetapi ketika harus mengambil sebuah keputusan besar dalam kehidupan Anda, penting sekali untuk meluangkan cukup waktu dan upaya guna memikirkan kembali sebuah gagasan sebelum Anda mewujudkannya.

TINDAKAN tegas

Pertama-tama, Anda harus memahami masalahnya dengan jelas. Seseorang yang merasa tidak puas terkadang tidak dapat mengenali penyebab sesungguhnya dari ketidakpuasan itu, lalu melakukan tindakan yang tidak mengatasi sumber masalahnya—karena bukan itu masalahnya. Tiffany tahu bahwa ia merasa tidak puas, tetapi hal itu mungkin saja disebabkan oleh

pekerjaannya, apartemennya, lingkungannya, atau hubungan sosialnya. Ia terlalu cepat memutuskan bahwa berpindah ke desa akan menjadi solusi tanpa analisis yang cermat tentang hal yang sebenarnya ingin ia capai dalam kehidupannya. Jika Anda harus mengambil sebuah keputusan besar dalam kehidupan Anda, pahami segala sesuatu yang berkaitan dengan keputusan itu, lalu tuliskan.

Selanjutnya, tentukan hal yang benar-benar penting bagi Anda. Terkadang, orang mengambil sebuah keputusan berdasarkan hal yang mereka pikir seharusnya mereka lakukan, atau hal yang mereka kira akan membuat orang lain terkesan. Jika Anda menikmati kehidupan sosial yang aktif, berbelanja, makan di restoran, atau bepergian, berpindah ke desa tampaknya akan menjadi keputusan bodoh (tetapi beberapa orang tetap melakukan hal itu, lalu menyesalinya). Buatlah daftar tentang sepuluh hal yang benar-benar Anda sukai, lalu pikirkan: apakah hal-hal yang tercantum dalam daftar itu dapat terakomodasi dalam keputusan Anda?

Jika keputusan itu memengaruhi orang lain, pastikan keputusan Anda disepakati bersama. Paul maupun Tiffany sama-sama patut dipersalahkan jika impian mereka tidak terwujud karena Paul menyepakati Tiffany walaupun hanya dengan bersikap pasif. Dalam sebuah hubungan, pastikan seluruh keputusan besar diambil bersama-sama—siapa pun yang melontarkan gagasan pada mulanya.

Bersikaplah luwes, dan pertimbangkan beragam pilihan. Carilah informasi sebanyak mungkin: tanyai orang-orang di

sekeliling Anda, kumpulkan informasi dari berbagai sumber, dan kunjungi sebuah tempat pada waktu-waktu yang berbeda jika Anda mempertimbangkan untuk berpindah ke sana. Senantiasa ada lebih banyak pilihan daripada pilihan yang sudah jelas, tetapi pikiran Anda harus tetap terbuka untuk mempertimbangkan seluruh pilihan itu dengan serius. (Semua itu mungkin saja membuat Anda merasa sangat khawatir. Anda meminta nasihat setiap orang, membaca segalanya tentang masalah itu, berubah pikiran berkali-kali—hingga Anda pada akhirnya kehilangan kepercayaan diri dan tidak berbuat apa-apa).

Ketika Anda merenungkan keputusan yang dapat mengubah hidup Anda, cobalah mengatakan kalimat-kalimat ini: "Inilah yang benar-benar saya inginkan", "Saya sudah lama memikirkan ini dengan serius", "Saya benar-benar sudah dapat membayangkannya dengan jelas", "Saya sudah mempelajari banyak hal tentangnya", dan "Saya sudah meminta banyak nasihat sebelum mengambil keputusan." Jika Anda dapat mengucapkan pernyataan-pernyataan di atas dengan jujur, Anda boleh merasa yakin bahwa Anda sudah mempersiapkan diri dengan matang untuk menyongsong perubahan yang akan Anda putuskan.

Terakhir, berikan waktu bagi keputusan Anda untuk menunjukkan hasil yang Anda harapkan, dan jangan takut mengakui jikalau Anda telah melakukan kesalahan dengan mengambil keputusan tersebut. Tidak ada orang yang sempurna, dan melakukan kesalahan merupakan salah satu cara manusia mempelajari sesuatu.

Ingatlah

Jangan mencampuradukkan kesanggupan untuk mengambil keputusan dan kecenderungan untuk mengikuti dorongan hati. Jika keputusan itu harus diambil bersama-sama, pastikan semua pihak yang terlibat mengambil keputusan itu.

Mengabaikan suatu masalah tidak membuat masalah itu selesai dengan sendirinya

“Banyak orang tidak memiliki tujuan hidup, mereka hidup dari hari ke hari tanpa rencana, dan selalu berada dalam masalah.”

— Ralph Waldo Emerson —

Danny memiliki masalah keuangan. Ia memiliki utang kartu kredit yang membengkak setiap bulan, ia tidak mampu menebus barang-barang yang ia gadaikan, dan mulai meminjam uang ke sana kemari. Ia tidak mau memikirkan masalah itu, tidak memberi tahu siapa pun, dan tidak berupaya mengatasinya. Temannya, Tom, telah menyinggung kebiasaan Danny yang tidak membayar untuk makanan dan minumannya sendiri ketika mereka bertemu. Akan tetapi, Danny takut untuk mengatakan alasan sesungguhnya karena ia merasa malu. Danny juga tetap bepergian bersama teman-temannya, tetapi ia mulai mudah marah dan sering tampak tertekan.

Danny mulai sakit-sakitan dan sering absen dari tempat kerjanya. Ia terancam kehilangan pekerjaannya jika ia tidak segera mengatasi masalahnya.

Danny mungkin benar-benar jatuh sakit karena orang-orang yang merasa tertekan sering tidak sempat mengurus kondisi kesehatannya dengan makan dan berolahraga secara teratur. Ketidakmampuan mengambil keputusan dapat menjadi sumber utama perasaan tertekan dalam kehidupan sebagian orang. Anda mungkin telah menyadari bahwa reaksi Anda terhadap banyak hal dalam kehidupan Anda adalah bersikap pasif. Cara-cara mengambil keputusan mungkin tidak Anda anggap penting karena Anda hanya perlu menghindarinya.

Sikap seperti ini menimbulkan persoalan karena banyak masalah tidak akan lenyap begitu saja sebelum Anda mengatasinya. Namun, memutuskan untuk melakukan sesuatu tidaklah cukup—Anda harus menyusun rencana dan melaksanakannya. Banyak orang bersedia membayar mahal hanya untuk bergabung dengan pusat-pusat kebugaran setelah mereka memutuskan untuk menjaga kebugaran. Mereka memang datang dan berlatih di sana beberapa kali, lalu semangat mereka meredup. Mereka sebenarnya tidak mengambil keputusan untuk melakukan apa pun selain menyerahkan uang.

TINDAKAN tegas

Danny perlu menyusun rencana. Langkah pertama adalah memeriksa penyebab ia terlilit utang. Ia dapat membuat rincian seluruh tagihan dan pengeluarannya. Banyak orang enggan melakukan hal ini karena mereka tidak ingin dihadapkan dengan kenyataan betapa borosnya pengeluaran mereka. Setelah membandingkannya dengan penghasilan, langkah berikutnya adalah menentukan biaya yang dapat dihemat. Seorang penasihat keuangan dapat membantu jika masalah keuangan Anda telah sedemikian tak terkendali.

Walaupun banyak orang pada umumnya enggan menceritakan masalah keuangan mereka, membahas masalah itu dengan teman-teman terkadang merupakan tindakan terbaik—jika tidak, Anda berisiko akan kehilangan mereka. Teman Danny, Tom, merasa terusik oleh sikap pelit Danny yang tidak ia ketahui penyebabnya. Ia mungkin tidak mampu membantu, tetapi menyinggung hal itu mungkin akan membantu Danny untuk bersikap lebih tegas.

Setelah melihat gambaran masalah yang ia hadapi dan mendapat saran-saran, Danny akan memiliki beragam pilihan. Bagi banyak orang, masalah keuangan dapat dipecahkan dengan berhemat, meningkatkan penghasilan, atau keduanya. Danny menemukan peluang untuk bekerja lembur di kantornya. Penasihat keuangannya menyarankan agar ia menulis surat kepada perusahaan penyedia kartu kreditnya dan perusahaan tempat ia menggadaikan barang-barangnya untuk menjelaskan situasinya dan memohon keringanan pembayaran. Ia juga

menggantung kartu kreditnya (beberapa orang memerlukan tekad yang amat kuat untuk bertindak seperti ini) dan mengendalikan kebiasaannya dalam berbelanja.

Peringatan: sewaktu meminta nasihat, berhati-hatilah untuk tidak hanya berpegang pada sebuah informasi atau nasihat lalu memberinya bobot yang tidak proporsional. Terkadang, Anda hanya menyimak hal-hal yang ingin Anda dengar, kemudian mengabaikan informasi lainnya. Sebagai contoh, jika seseorang menyarankan Anda untuk menyatakan bangkrut, ide itu mungkin terdengar menarik sehingga Anda mengesampingkan ide untuk menemui penasihat keuangan dan berhemat.

“Berhati-hatilah untuk tidak hanya berpegang pada sebuah informasi atau nasihat lalu memberinya bobot yang tidak proporsional.”

Setelah mengambil keputusan untuk melakukan sesuatu guna mengatasi masalah keuangan Anda, penting untuk memastikan bahwa Anda melakukan semua tindakan yang telah Anda putuskan. Buatlah daftar periksa (checklist) yang dapat Anda bubuhi dengan tanda centang di sisi setiap rencana. Jika Anda benar-benar mampu berhemat, Anda akan terkagum-kagum dengan diri Anda sendiri setelah melihat dampak tindakan tersebut terhadap sisa utang Anda setiap bulan. Jangan lupa memantau hasil dari keputusan Anda—mudah untuk tergelincir pada kebiasaan lama jika Anda tidak mengawasi diri Anda sendiri.

Ingatlah

Ketidakmampuan mengambil keputusan biasanya menunjukkan bahwa kita tidak mampu mengendalikan kehidupan kita sendiri. Ketika kita membiarkan suatu masalah berlalu begitu saja, masalah itu biasanya hanya akan bertambah parah, dan tak seorang pun dapat membantu Anda jika mereka tidak mengetahui masalah Anda.

Memenangi undian

Ketika mengajarkan ketegasan kepada sekelompok wanita di sebuah balai pertemuan, kami menemukan bahwa sepuluh dari dua belas orang wanita di kelas itu mengeluarkan 5 dolar setiap minggu untuk membeli kupon-kupon undian, padahal sebagian besar dari mereka memiliki masalah keuangan. Semua wanita tersebut berkata bahwa mereka tidak sungguh-sungguh memikirkan hal itu, mereka tak pernah memutuskan untuk mengeluarkan uang sebanyak itu setiap minggu. Tak seorang pun dari mereka pernah mendapatkan hadiah undian lebih dari 10 dolar.

Kami menunjukkan bahwa scandainya mereka mengumpulkan dana yang mereka keluarkan untuk membeli kupon undian, mereka akan mendapatkan 2.500 peluang untuk mendapatkan hadiah undian pada akhir tahun. Mereka memutuskan untuk

membentuk kelompok dan berpatungan dengan dana sebesar 5 dolar setiap minggu sehingga mampu membeli obligasi senilai 200 dolar setiap bulan.

Mereka memang tidak memenangi sejumlah besar uang. Namun, masing-masing dari mereka setidaknya memiliki obligasi senilai 250 dolar pada akhir tahun. Semua wanita itu berkata bahwa mereka merasa lebih percaya diri karena kini mereka memiliki tabungan, bukan utang. Bagi beberapa orang di antara mereka, mengambil keputusan sekecil itu menjadi titik balik dalam kehidupan.

Gunakan otak dan hati

“Kita tak dapat memilih cara atau waktu kematian kita.
Kita hanya dapat memutuskan cara kita untuk
menjalani hidup...saat ini.”

— Joan Baez —

David menyadari bahwa ibunya, Gloria, semakin pikun. Gloria tinggal sendiri dan hanya memiliki beberapa orang teman. Sejak kematian suaminya, ia menjadi sepenuhnya bergantung kepada David karena David masih lajang dan tinggal lebih dekat dengannya daripada kedua anaknya yang lain. David baru saja menjalin hubungan yang baru, tetapi merasa bahwa kesehatan dan kesejahteraan ibunya adalah tanggung jawab utamanya.

membentuk kelompok dan berpatungan dengan dana sebesar 5 dolar setiap minggu sehingga mampu membeli obligasi senilai 200 dolar setiap bulan.

Mereka memang tidak memenangi sejumlah besar uang. Namun, masing-masing dari mereka setidaknya memiliki obligasi senilai 250 dolar pada akhir tahun. Semua wanita itu berkata bahwa mereka merasa lebih percaya diri karena kini mereka memiliki tabungan, bukan utang. Bagi beberapa orang di antara mereka, mengambil keputusan sekecil itu menjadi titik balik dalam kehidupan.

Gunakan otak dan hati

“Kita tak dapat memilih cara atau waktu kematian kita.
Kita hanya dapat memutuskan cara kita untuk
menjalani hidup...saat ini.”

— Joan Baez —

David menyadari bahwa ibunya, Gloria, semakin pikun. Gloria tinggal sendiri dan hanya memiliki beberapa orang teman. Sejak kematian suaminya, ia menjadi sepenuhnya bergantung kepada David karena David masih lajang dan tinggal lebih dekat dengannya daripada kedua anaknya yang lain. David baru saja menjalin hubungan yang baru, tetapi merasa bahwa kesehatan dan kesejahteraan ibunya adalah tanggung jawab utamanya.

mengabaikannya hanya akan membuat ia tidak dapat terlelap pada malam hari, dan membuat ibunya kian membahayakan diri sendiri dan orang lain.

TINDAKAN tegas

Sebagaimana dalam seluruh pengambilan keputusan besar, langkah pertama adalah memahami masalahnya. Atas nasihat dokternya, David membawa Gloria ke klinik daya ingat. Dokter di sana menyimpulkan bahwa ibunya sudah pikun. Dokter tersebut juga memberi tahu bahwa tidak ada obat yang dapat mengatasi kepikunan, dan kepikunan akan bertambah parah seiring dengan waktu.

Selanjutnya, Anda harus memutuskan hal yang benar-benar penting bagi Anda. David ingin ibunya bahagia, dan berpikir bahwa jika ada seseorang yang dapat membantunya, ia akan mampu menjaganya, tetapi ia juga tahu bahwa mengambil keputusan itu berarti mengorbankan karier dan kehidupan sosialnya. Dapatkah ia memaafkan dirinya jika ia menempatkan ibunya di panti jompo? Ia membahas masalah itu dengan saudara-saudaranya. Mereka ingin Gloria tinggal di rumah David karena dengan demikian, mereka tidak perlu menjual rumah Gloria untuk membayar biaya tinggal di panti jompo.

Langkah berikutnya adalah mempertimbangkan pilihan-pilihan. David mulai menghubungi beberapa organisasi—baik lembaga sosial masyarakat maupun Dinas Sosial untuk mengetahui bantuan yang dapat ia peroleh jika ibunya

benar-benar tinggal bersamanya. Ia juga melakukan survei ke beberapa panti jompo untuk mengetahui keadaan di sana dan biaya tinggal di sana. Ia merasa tidak perlu menjual rumah ibunya—ia dapat menyewakannya lalu menggunakan dana yang didapatkannya, bersama dana pensiun ibunya, untuk menutupi biaya tersebut. Jika ia memilih panti jompo yang dikelola oleh Dinas Sosial, pembayaran biaya tinggal di sana dapat ditanggung hingga Gloria meninggal dunia. Setelah itu, David dan saudara-saudaranya dapat menjual rumah ibu mereka untuk melunasi biaya tersebut.

Setelah Anda mengumpulkan informasi dan mempertimbangkan seluruh pilihan, tiba saat untuk menimbang-nimbang keuntungan dan kerugian setiap pilihan. Anda dapat mendaftarkannya dalam dua kolom atau memberikan nilai bintang kepada setiap pilihan—apa saja yang akan membuat Anda berpikir serius. Pertimbangkan kemungkinan konsekuensi setiap tindakan—tetapi jangan hanya memikirkan kemungkinan hasil terburuk, pikirkan juga kemungkinan-kemungkinan hasil yang positif.

Mengambil sebuah keputusan besar akan memerlukan waktu, perenungan, dan banyak pertimbangan. Jika masih ada cara untuk mencoba suatu pilihan sebelum mengambil keputusan, manfaatkan peluang itu. David telah mengajak ibunya untuk tinggal bersamanya selama dua minggu, panti jompo pilihannya juga membolehkan ibunya untuk mencoba tinggal di sana selama dua minggu. Setelah mencoba kedua pilihan itu, David melihat bahwa ibunya tampak lebih bahagia

dan merasa lebih aman ketika tinggal di panti jompo. Saudara-saudara David merasa senang karena harta waris mereka tidak terganggu, tetapi David sudah cukup senang karena lokasi panti jompo pilihannya cukup dekat dengan tempat tinggalnya sehingga ia dapat sering mengunjungi ibunya.

Terakhir, jalankan keputusan Anda, tetapi jangan lupa untuk memantau hasilnya. David selalu memperhatikan kondisi ibunya setelah tinggal di panti jompo, dan ia memang berniat untuk mengubah keputusannya seandainya ibunya tampak tidak bahagia di sana.

Ingatlah

Mengambil sebuah keputusan besar memerlukan keberanian: keberanian untuk mengambil risiko, mengambil tindakan, dan menghadapi konsekuensi.

“Mengambil sebuah keputusan besar memerlukan keberanian.”

Buanglah rasa cemas dan rasa takut untuk berbuat salah

“Anda mungkin benar, mungkin pula salah, tetapi jangan menghindar.”

— Katherine Hepburn —

Moira memutuskan bahwa ia telah melakukan kesalahan dengan membiarkan Rob tinggal bersamanya. Upaya Moira untuk meminta Rob membantu mengerjakan tugas-tugas rumah tangga ditanggapi Rob dengan lebih sering tidak berada di rumah. Jika Rob ada di rumah, mereka selalu berdebat, dan Moira merasa bahwa hal itu akan berdampak negatif bagi anak-anaknya. Moira memperhatikan bahwa Rob sering menerima telepon dari seseorang dengan nomor tersembunyi di ponselnya, dan Moira memiliki dugaan kuat bahwa Rob telah berselingkuh.

Moira tidak dapat memutuskan tindakan yang harus ia ambil. Jika Moira mempertengokkan dugaannya bahwa Rob telah berselingkuh, ia yakin bahwa Rob akan meninggalkannya, dan Moira belum siap menerima konsekuensi itu. Moira mengkhawatirkan perasaan anak-anaknya. Selain itu, ia juga sudah mulai terbiasa dengan penghasilan ekstra yang telah membuat kehidupannya lebih mudah daripada ketika ia masih menjalani hidupnya seorang diri. Ia menjadi semakin tertekan, tetapi ia takut terhadap konsekuensi seandainya ia membicarakan hal ini dengan Rob.

Salah satu penyebab Anda merasa sulit mengambil keputusan adalah karena Anda telah sangat terbiasa mengalah sehingga Anda tidak tahu lagi apa yang Anda inginkan. Dalam beragam peran yang Anda jalani selaku pasangan, teman, orangtua, atau

pegawai, Anda mungkin telah terbiasa menekan keinginan Anda demi kebahagiaan orang lain. Jadi, bersikap tegas merupakan hal yang penting agar Anda dapat mengambil keputusan.

Alasan lainnya adalah karena mereka takut mengambil keputusan yang keliru. Rasa takut ini telah melumpuhkan banyak orang sehingga mereka berkata, "Saya percaya pada takdir. Kita lihat saja apa yang terjadi nanti," daripada harus bertanggung jawab atas kehidupan mereka.

TINDAKAN tegas

Memutuskan untuk tidak berbuat apa pun dalam sebuah situasi yang tengah Anda hadapi memang tidak apa-apa—selama keputusan itu telah Anda pikirkan matang-matang—bukan karena takut terhadap konsekuensi perbuatan Anda. Ingatlah bahwa jika Anda tidak mengendalikan kehidupan Anda, orang lainlah yang akan melakukannya. Mempertahankan segala sesuatu sebagaimana adanya juga dapat menjadi sebuah keputusan selama Anda membuatnya demikian.

Dalam kasus ini, Moira harus mempertimbangkan nasib orang lain di samping memperjuangkan kepentingannya. Naluri Moira mengatakan bahwa ia tidak memercayai Rob dan seharusnya meminta Rob untuk pergi. Namun, ia juga menyadari bahwa keputusan itu akan membuat ia dan anak-anaknya mengalami kesulitan keuangan, padahal anak-anaknya telah mulai terbiasa membeli pakaian baru dan bermain komputer.

Suatu masalah biasanya akan menjadi lebih jelas jika Anda menuliskannya. Tuliskan naluri Anda maupun hal-hal yang bersifat praktis.

Selanjutnya, tentukan hal yang benar-benar penting. Setelah melakukannya, Moira menyadari bahwa ia telah berhasil menjalani hidup bersama anak-anaknya sebelum Rob muncul dalam kehidupannya, dan ia akan berhasil melakukannya lagi kali ini. Anak-anaknya tidak menyukai suasana di rumah karena ketidakharmonisannya dengan Rob, dan kesehatan jiwa Moira mulai terganggu karena ketidakmampuannya mengambil keputusan. Definisinya yang kaku tentang standar kehidupan keluarga yang sempurna membuat ia tidak mampu mengambil keputusan.

Tahap selanjutnya adalah mengumpulkan informasi. Dari-pada terjerumus dalam percekcoakan dan saling menuduh, pada tahap ini, Anda dan pasangan dapat mengunjungi lembaga sosial yang memfasilitasi penyelesaian masalah rumah tangga. Di sana, Anda akan diberi kesempatan untuk berbicara secara terbuka dalam kondisi yang aman. Penasihat keuangan dapat membantu Anda dengan memberikan nasihat tentang pengelolaan keuangan keluarga Anda. Ia mungkin juga dapat memberi Anda informasi mengenai fasilitas tertentu yang dapat Anda peroleh sebagai orangtua tunggal. Meminta nasihat seorang profesional merupakan langkah yang sangat dianjurkan sebelum Anda mengambil setiap keputusan besar.

“Meminta nasihat seorang profesional merupakan langkah yang sangat dianjurkan sebelum Anda mengambil setiap keputusan besar.”

Moira juga pernah berdiskusi dengan temannya, tetapi karena temannya baru bercerai, ia tidak yakin bahwa temannya dapat memberikan saran yang objektif. Keputusan seseorang akan dipengaruhi oleh keputusan yang diambil oleh teman-temannya, entah dalam masalah perceraian, kehamilan, renovasi rumah, pilihan tempat berlibur, atau masalah lain. Dewasa ini, keputusan kita dalam masalah-masalah keluarga tidak hanya dipengaruhi oleh keputusan sahabat karib kita dalam masalah serupa, tetapi juga dipengaruhi oleh perkembangan sosial. Walaupun Anda dianjurkan untuk meminta nasihat orang lain, ingatlah bahwa orang lain pun memiliki kepentingan pribadi.

Sebelum Moira mengajak Rob untuk membuat janji bertemu dengan seorang penasihat rumah tangga di sebuah organisasi sosial, ia terlebih dahulu memperjelas kondisi keuangannya sehingga ia tak lagi merasa takut bahwa ia takkan mampu menghidupi dirinya dan anak-anaknya seorang diri. Keputusan Moira tentang masa depannya bersama Rob kini hanya bergantung pada perasaannya, tidak lagi pada kebutuhannya akan kehadiran Rob. Mengatasi masalah pribadi dengan cara ini mungkin terasa sulit, tetapi terkadang, itulah satu-satunya cara agar Anda tidak berputar-putar dalam sebuah masalah tanpa berbuat apa pun.

Setelah mempertimbangkan berbagai pilihan dan memilih yang terbaik di antaranya, luangkan waktu untuk berpikir dan merenung. Proses ini mungkin akan memakan waktu berbulan-bulan—tetapi pastikan waktu berlalu karena Anda sedang berpikir, bukan membiarkan dan berharap masalah Anda akan selesai dengan sendirinya.

Ingatlah

Jika kita bersikap pasif, tidak berarti bahwa tidak ada yang akan terjadi. Sikap semacam itu berarti membiarkan orang lain mengambil keputusan untuk kita, atau membiarkan hal-hal tak terduga memaksa kita berjalan ke arah yang mungkin tidak kita inginkan.

Ringkasan

“Anda akan mendapatkan kekuatan, keberanian, dan kepercayaan diri dari setiap pengalaman bila Anda berhenti membesar-besarkan rasa takut Anda—Anda harus melakukan segala sesuatu yang tidak dapat Anda lakukan.”

— Eleanor Roosevelt —

- Memahami masalah: pahami masalah Anda dengan tepat dan tuliskan.
- Tentukan hal yang benar-benar penting: mengupayakan sesuatu yang tidak mencerminkan hati nurani Anda merupakan resep untuk memperoleh ketidakbahagiaan. Terimalah tanggung jawab dan ketahui bahwa tidak ada jawaban yang benar ataupun salah—atau hasil yang sempurna.
- Hadirkan beragam pilihan: jika Anda tidak mau mengambil pilihan lain, Anda sendirilah yang membuat diri Anda tidak bahagia. Bersikaplah luwes, pelajari segala hal yang berkaitan dengan masalah Anda, bertanyalah kepada orang lain, dan kumpulkan informasi walaupun hasilnya ternyata tidak mendukung pilihan yang lebih Anda sukai.
- Ambillah pilihan terbaik: pertimbangkan seluruh keuntungan dan kerugian setiap pilihan—tuliskan dalam sebuah daftar dan berikan tanda bintang untuk menentukan bobotnya. Jangan lupa mempertimbangkan kemungkinan hasil positif dari setiap pilihan. Gunakan hati dan otak Anda.
- Jalankan keputusan Anda: jangan lupa untuk merencanakan cara Anda melaksanakannya. Jangan menunda-nunda tahap ini.
- Pantaulah hasilnya: lakukan evaluasi. Anda harus memberikan waktu yang cukup bagi keputusan Anda untuk menunjukkan hasil yang Anda inginkan, tetapi

jangan malu untuk mengakui jika Anda telah melakukan kesalahan dengan mengambil keputusan tersebut. Tak ada yang benar-benar salah jika Anda memandang kehidupan sebagai kesempatan untuk terus belajar.

Downloaded by
@lowminaly@gmail.com (2012-01-01)

Kesimpulan

Dalam sebuah program yang disiarkan oleh BBC Two (26 Oktober 2009), Warren Buffett, orang kedua terkaya di dunia (setelah Bill Gates), ditanya oleh Evan Davis tentang cara menghasilkan uang sebanyak itu dengan tetap menjaga kepuasan dan kesetiaan karyawan-karyawannya. Buffet menjawab bahwa ketika ia berusia 20 tahun, ia takut sekali untuk berbicara di muka umum, lalu seseorang menganjurkannya untuk membaca buku karangan Dale Carnegie, *How To Make Friends and Influence People*. Setelah membacanya, ia memutuskan untuk menerapkan saran-saran yang ada dalam buku itu, dan keputusan itulah yang ternyata mengubah kehidupannya.

Dengan membaca buku ini, Anda pun telah memilih untuk mengawali perjalanan yang akan mengubah kehidupan Anda. Berikan waktu bagi diri Anda, dan bersabarlah dengan kemajuan Anda—perubahan besar tidak terjadi dalam semalam. Bacalah kembali halaman-halaman sebelumnya, pelajari kembali hal-

hal yang Anda anggap paling mudah untuk Anda lakukan, dan cobalah menantang diri Anda. Setiap kali Anda berhasil mengatasi rasa takut dan melakukan sesuatu dengan tegas, hal itu akan lebih mudah Anda lakukan pada kesempatan berikutnya.

Membaca buku ini takkan menjadikan Anda orang terkaya di dunia, tetapi dapat menciptakan perubahan yang penting dan memuaskan dalam kehidupan Anda. Tidak ada yang mampu mengalahkan perasaan bahwa Anda tidak takut lagi untuk mempertahankan pendirian Anda dan orang lain, lalu mengejar cita-cita dan keyakinan Anda.

Bersikap tegas berarti menempatkan skala prioritas Anda dengan tepat dan merundingkannya dengan orang lain daripada Anda harus selalu memperdebatkannya. Sikap ini akan menjadi akhir dari kecemasan Anda dalam hal-hal kecil, dan akhir dari malam-malam ketika Anda tidak kunjung terlelap karena memikirkan sesuatu yang seharusnya Anda katakan. Bersikap tegas adalah menampilkan diri Anda sebagaimana adanya—setelah Anda mengetahui jati diri dan keyakinan Anda. Ketegasan akan menyederhanakan kehidupan Anda sekaligus memungkinkan Anda untuk berkonsentrasi pada masalah-masalah yang lebih penting.

Anda telah mengambil langkah pertama menuju kehidupan yang lebih membahagiakan—berjalanlah terus, kami berani menjanjikan bahwa Anda takkan perlu menoleh ke belakang. Semoga sukses!

LAMPIRAN 1

Ungkapan ketegasan dan jawaban singkat yang berguna

Terkadang jika Anda berada dalam situasi yang sulit, tidak mudah untuk memikirkan cara mengatakan sesuatu dengan tegas. Di bawah ini, tercantum sejumlah tanggapan dan permohonan siap pakai yang mungkin akan berguna pada suatu saat.

- Saya rasa, komentar itu menyinggung perasaan.
- Saya kira, perilaku Anda kurang tepat.
- Sepertinya, bukan diri Anda jika mengatakan sesuatu yang begitu jahat/kejam/menyakitkan hati.
- Saya turut bersimpati jika Anda merasa demikian.
- Saya dapat memahami pemikiran Anda.
- Saya tidak paham—bisakah Anda menjelaskannya lagi?
- Itu pertanyaan yang menarik.

- Saya lebih suka tidak menjawabnya.
- Akan saya ingat itu.
- Di mana letak perbedaan kita?
- Saya tidak yakin dengan maksud Anda.
- Saya sudah memahami maksud Anda.
- Tidak, maaf, saya tidak bisa.
- Sepertinya, saya tidak bisa...
- Saya ingin membantu, tetapi sayangnya...
- Upaya Anda tidak akan berhasil membujuk saya.
- Saya ingin pikir-pikir dahulu.
- Bisakah saya menghubungi Anda kembali nanti?
- Saya sudah memikirkan hal ini dengan saksama, dan saya putuskan untuk....
- Saya memerlukan bantuan Anda untuk.../Saya memerlukan Anda untuk...
- Apa maksud Anda sebenarnya?
- Mungkin kita bisa...?

LAMPIRAN 2

Kursus dan laman

Jika Anda ingin mendapatkan kursus tentang bersikap tegas dalam bidang tertentu, cobalah mengunjungi www.hotcourses.com (yang memiliki data lebih dari sejuta kursus untuk orang dewasa di Inggris—termasuk kursus-kursus yang mengajarkan teknik-teknik untuk menyatakan ketegasan). Sue Hadfield dan Gill Hasson (penulis buku ini) juga menyelenggarakan kursus serupa di wilayah Brighton. Anda dapat memperoleh informasi lebih lanjut tentang hal ini dan kursus-kursus lainnya di laman mereka: www.makingsenseof.co.uk

TELAH TERBIT



- Buku bestseller dan sudah dicetak berulang kali.
- Bahasanya ringan dan sederhana sehingga mudah dimengerti oleh pembaca dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.
- Praktis, memberdayakan, dan memancing daya pikir.
- Buku ini akan membantu kita untuk memahami bahwa sekelumit perubahan mampu membawa kita ke dalam kebahagiaan dan kesuksesan.
- Strategi dan teknik dalam buku ini dapat digunakan dalam berbagai konteks.



Bhuana Ilmu Populer Mencari Kamu

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

Ayo,
Jangan ragu-ragu
Kirimkan tulisanmu ke

dps.gramedia.com

Kami akan menunggumu



Gamedia
Official Store



Bhuana Ilmu Populer
Official Shop



CARA BERSIKAP

TEGAS

DALAM SEGALA
SITUASI

Edisi Revisi

Kendalikan dan pimpinlah kehidupan yang Anda inginkan.

Apakah Anda justru berkata "Ya" padahal ingin berkata "Tidak"?

Apakah Anda bersedia berbuat apa saja untuk menghindari konflik dan konfrontasi?

Apakah Anda bergumul dengan diri sendiri untuk mengambil keputusan lalu mengkhawatirkannya setelah memutuskan?

Bagaimana jika Anda mampu menjawab "tidak" dengan penuh percaya diri bagi seluruh pertanyaan di atas? Apa jadinya jika Anda mampu mengungkapkan kebutuhan Anda dengan terbuka dan tenang; menentukan batasan, menanggapi harapan dan kritik, serta membuat keputusan yang jelas tanpa pernah merasa cemas?

Dengan *Cara Bersikap Tegass dalam Segala Situasi*, Anda mampu melakukannya. Anda akan menemukan teknik-teknik untuk mengubah kehidupan guna menantang rasa takut, menumbuhkan rasa percaya diri, dan mengendalikan kehidupan yang mengarah kepada tujuan.

Apakah saat ini Anda sedang mati langkah, sedang mencari perubahan besar, atau ingin menambah sesuatu yang bernilai lebih dengan apa yang Anda lakukan? *Cara Bersikap Tegass dalam Segala Situasi* akan memberi sarana untuk membangun kehidupan yang lebih bahagia.



Bukuwa Baru Populer Kelompok Gramedia
Jl. Pelajar Baru 29-37, Unit 2 • Lantai 2, Jakarta 10170
T: 021 33677854, F: 021 33992188
E: info@bip.id
www.penerbitbip.id



Penerbit_BIP



Bukuwa Baru Populer



penerbitbip



Wagradia



Bukuwa Baru Populer



Self Improvement/
Self Help

U16+



3 50 08 01 7 8

Harga R. Jawa Rp19.000,-



9 781900 017008