Komunikasi Efektif dengan "Three Magic Words"

Novena Puji Astuti
Mahasiswa Magister Ilmu Komunikasi, Fisip Universitas Andalas

APA yang membedakan antara seseorang dengan orang lain? Bukan harta ataupun jabatan. Melainkan etika. Jika hidup di tengah masyarakat tanpa etika, jangan harap derajat hidup meningkat. Justru sebaliknya, tidak akan dihargai.

Saya termasuk orang yang selalu berusaha menjaga etika. Terutama, etika dalam berkomunikasi. Sebab, s M kecil selalu diajarkan untuk be..Smunikasi dengan orang yang lebih tua, sepadan, atau yang lebih kecil. Etika berkomunikasi ini diajarkan salah seorang guru saat saya masih merasakan duduk di bangku sekolah dasar.

Etika itu hingga kini terus meresap dalam pikiran saya. Setiap melakukan apa pun dan di mana pun, saya selalu menerapkan etika itu. Tidak saja kepada orang lain, tetapi juga kepada anak sendiri. Etika komunikasi memang sebaiknya ditanamkan sejak dini agar kelak dapat hidup berdampingan dengan siapa pun, di mana pun, dan kapan pun.

Apa yang menarik ketika kita mampu menjaga etika berkomunikasi? Selain dihargai orang lain, komunikasi pun akan berlangsung baik dengan siapa pun. Termasuk m thkan potensi konflik dengan siapapun. Kunci dari semua ini tentu tidak hanya menjaga etika, namun juga menjaga komunikasi agar tetap positif.

Dalam berkomunikasi, cara penyampaian positif pasti dapat diterima dengan baik dan menjadikannya pribadi yang positif pula. Djajendra (2015) mengatakan, komunikasi yang baik merupakan rangkaian pilihan kata-kata positif yang disampaikan dengan emosi positif. Setiap pesan yang disampaikan dengan emosi yang positif dan pemilihan kata yang tepat, akan terjauh dari perselisihan.

Yang menarik perhatian adalah cara berkomunikasi dengan tiga tingkatan usia yang disampaikan guru saya tersebut. Menggunakan pakem yang sama, yang saat ini dikenal dengan nama *"Three Magic Words"* atau "Tiga Kata Ajaib". Kata tersebut yakni "tolong" *(please)*, "terima kasih" *(thank you)*, dan "maaf" *(sorry)*. Tiga kata sungguh ajaib. Siapa yang menggunakannya

Salah satu tujuan saya dalam menulis ini adalah untuk mengingatkan diri saya kembali (*self reminder*) akan hal ini, serta berbagi informasi kepada siapapun tentang betapa pentingnya *"Three Magic Words"* dalam kehidupan sehari-hari. Terutama untuk bisa berkomunikasi secara efektif dan beretika, baik dalam lingkungan keluarga, masyarakat, bahkan di lingkungan kerja.

"Three Magic Words" adalah kumpulan kata yang memiliki fungsi menakjubkan dan dapat memukau lawan bicara, sehingga kata-kata tersebut memiliki efek persuasi yang luar biasa. Kata- kata tersebut sebenarnya sangat mudah dikatakan dan bila didasari dengan ketulusan hati, tanpa basa-basi, ternyata dampaknya sangat luar biasa. Dikenal sebagai tiga kata ajaib (*Three Magic Words*) karena memang bekerja seperti *magic*! Tiga kata ini memiliki kekuatan yang luar biasa. Jika kata ajaib ini diucapkan dengan cara yang benar dan tepat waktunya, ia mampu mengubah lawan menjadi kawan, mengubah benci menjadi cinta.

"Three Magic Word" diawali dengan kata "tolong". Ketika kita butuh bantuan atau meminta orang lain untuk melakukan sesuatu atau sebaliknya, awali dengan perkataan "tolong". Maka kesan memerintah itu seolah hilang, jadi seakan-akan yang menerima perintah akan beranggapan sebagai dewa penolong atau pahlawan bagi orang yang mengucapkannya. Orang yang dimintai bantuan tentunya akan dengan senang hati membantu, tanpa ada keterpaksaan.

Sebaliknya, hilangnya kata "tolong" akan membuat seseorang merasa disuruh-suruh, diletakkan kedudukannya lebih rendah dan merasa diperlakukan sebagai pembantu. Oleh karena itu jangan lupa untuk melekatkan kata "tolong" pada saat kita meminta bantuan orang lain. Bahkan dalam lingkungan kerja sekalipun akan elok jika pimpinan memberikan perintah kepada bawahannya dengan tetap menyer-

you). Kata ini biasanya diucapkan saat kita menerima sesuatu dari orang lain. Sebagai ungkapan syukur atas pemberian atau pertolongan yang diberikan oleh orang lain, sekecil apapun dan dari siapapun. Kata "Terima kasih" akan sangat berharga bagi lawan bicara sebab ia akan merasa dipandang dan dihargai.

Kata "terima kasih" merupakan perwujudan kerendahan hati kita untuk mau mengakui bahwa kita telah menerima bantuan, yang secara tidak langsung mengakui kelemahan kita dan sebaliknya mengakui kelebihan orang lain. Oleh karena itu, selalu usahakan mengucapkan "terima kasih" kepada orang lain. Seberapapun mereka telah membantu bahkan sekedar dibawakan sesuatu yang mungkin bagi kita tidak terlalu berharga. Ungkapan "terima kasih" memang seharusnya disampaikan secara khusus dan tulus. Tatapan mata yang lembut yang disertai senyum dan jabat tangan erat sambil menyampaikan terima kasih, memiliki kekuatan yang luar biasa bagi orang yang menerimanya untuk berbuat lebih baik lagi, dan semakin banyak memberi dan melayani orang lain.

Ungkapan "terima kasih" mampu mempererat dan menguatkan hubungan antar manusia. Sebagai contoh sepasang suami istri atau pasutri akan semakin kuat hubungan tali kasih diantara mereka hanya karena mereka mudah mengungkapkan terima kasih yang tulus. Ungkapan terima kasih dari sang suami terhadap istri karena disuguhi kopi panas setiap pagi, akan meningkatkan motivasi sang istri untuk mengurus rumah tangganya. Ungkapan terima kasih sang istri atas gaji yang diberikan suami selama sebulan bekerja, tentu akan menambah penghargaan terhadap sang suami, serta dorongan untuk mengembangkan tanggung jawabnya terhadap keluarga.

Orang tua yang tidak sungkan-sungkan mengungkapkan rasa terima kasih kepada anaknya, menunjukkan pelajaran dan pola asuh yang baik terutama tentang bagaimana menghargai orang lain di masyarakat

organisasi, pengikut yang tida berterimakasih kepada pe pinnya adalah pengikut yang k menghargai keberadaan pemimpin secara total. Seba pemimpin yang tidak pernah gungkapkan rasa terima kepada pengikutnya, menur gambaran kredibilitas yang dalam hubungan antar manus susnya hubungan antara pe dan pengikut.

Kemudian kata "maaf", m mudah diucapkan. Namun, mua orang bisa melakukannya keikhlasan hati. Padahal kalau melakukannya dengan tul sangat bermanfaat dan m hidup lebih tenteram. Pada berkomunikasi, bisa saja kit kiti hati orang lain dengan p maupun perbuatan baik ataupun tidak. Memaafkan dengan seberapa dalam efek imbulkan ketika kita meny saan orang lain. Oleh sebab nikasi adalah jalan terpen harus dilalui untuk menja gan dengan orang lain. Me munikasi yang baik dengan ang, sehingga mereka bisa cerita tanpa takut menyak hubungan yang baik itu, dipertahankan dengan k yang baik juga. Pada akh dan memaafkan bukan m sulit ketika kita bisa mem menerapkannya dengan b

Pada akhirnya, mari ki nikasi dengan menggun kata ini yaitu, "terima ka dan "tolong", sehingga jika dengan seseorang atau secara ikhlas maka aliran tif dalam hubungan sali gai dan dihargai akan te kehidupan sosial kita. Se sia biasa, sudah selayakn mengedepankan etika yang baik. Selalu tolong saling memaafkan, dan su kasih. Jika kita berhasil m tiga kata ajaib ini dalam sungguh kita termasuk o biasa. Sekecil apapun ban minta, mari diawali deng sekecil apapun kesalaha lupa sampaikan perm dan sekecil apapun bant yang kita terima, kita san kasih. Komunikasi posi