



BAB 2

KETRAMPILAN INTERPERSONAL

1. DEFINISI KETRAMPILAN INTERPERSONAL

- Ketrampilan interpersonal didefinisikan sebagai ketrampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain.
- Bagaimana diri kita mampu membangun hubungan yang harmonis dengan memahami dan merespon manusia atau orang lain merupakan bagian dari ketrampilan interpersonal.

- Untuk membangun hubungan dengan orang lain, terlebih dahulu, kita harus menguasai kemampuan dan ketrampilan dalam mengenal **diri sendiri**, kemudian baru ketrampilan dalam mengenal orang lain, ketrampilan untuk mengekspresikan diri secara jelas, bagaimana merespon, bagaimana menyampaikan pesan dan maksud, bagaimana bernegosiasi dan menyelesaikan konflik, bagaimana berperan dalam tim, dan banyak lagi.

- **MENGAPA PERLU KETRAMPILAN INTERPERSONAL**
- Dalam hidup keseharian hampir tidak mungkin manusia tidak berhubungan dengan orang lain. Sudah merupakan hukum alam bahwa manusia adalah mahluk sosial, artinya manusia harus hidup bersama dengan manusia lainnya.
- Dalam skema hidup bersama ini muncul kebutuhan untuk memahami kebutuhan manusia lain, maka timbulah komunikasi antar manusia.

Ketika berkomunikasi, ada banyak hal yang harus kita kuasai dan mengerti, antara lain:

- Bagaimana kita mengenal diri kita sendiri
- Bagaimana kita mengenal dan memahami orang lain
- Bagaimana kita mengekspresikan diri kita
- Bagaimana kita menegaskan kebutuhan kita
- Bagaimana kita memberikan dan menerima masukan
- Bagaimana kita mendengarkan pembicaraan dengan orang lain
- Bagaimana kita mempengaruhi orang lain

- Bagaimana menyesuaikan diri terhadap lingkungan dan orang lain
- Bagaimana menjadi anggota sebuah tim/kelompok/grup
- Bagaimana melakukan negosiasi
- Bagaimana menyelesaikan konflik;
- dan banyak Bagaimana lainnya.

- Kemampuan tersebut di atas sangat memengaruhi bagaimana kita mempersepsikan diri kita terhadap orang lain, dan bagaimana orang mempersepsikan diri kita.
- Jika memiliki ketrampilan interpersonal yang tinggi, hal pertama yang kita rasakan adalah kuatnya rasa percaya diri, untuk kemudian kita akan dihargai oleh orang lain, dan pada akhirnya kita akan dapat membangun hubungan yang harmonis dengan orang lain.

- Dalam dunia kerja dan bisnis, ketrampilan interpersonal yang tinggi dapat membawakan kesuksesan dalam pekerjaan dan tentunya akan memberikan keuntungan finansial / material maupun keuntungan spiritual.

- **SEBERAPA TINGGI TINGKAT KEMAMPUAN INTERPERSONAL KITA**

- Berikut ini ada sebuah kuis kecil untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat keterampilan interpersonal kita.

Dalam melakukan penilaian tentang kemampuan interpersonal, kita dapat melakukannya sendiri (*self assessment*) atau dapat meminta orang lain untuk menilai kita berdasarkan persepsi mereka tentang kemampuan interpersonal kita.

2. KETRAMPILAN INTRAPERSONAL

- Ketrampilan intrapersonal dibangun melalui sebuah proses, dimulai dari berkomunikasi dengan diri sendiri, mengenali pola pikir kita, dan menyadari kekuatan perubahan.
- Ketrampilan intrapersonal mutlak dimiliki bila kita ingin sukses melakukan hubungan interpersonal.

a. KESADARAN DIRI (*SELF AWARENESS*)

- Kita tahu bahwa kesadaran diri penting, memahami diri bukan hanya salah satu syarat agar kita sukses, tetapi juga merupakan syarat agar kita dapat bekerja bersama orang lain secara efektif.
- Sudah terbukti bahwa seorang pemimpin yang sukses adalah seorang yang menyadari kekuatan dan kelemahan dirinya.

- Mereka mengoptimalkan kekuatan diri dan menggunakan kerjasama tim untuk menutup kelemahan dirinya.
- Untuk dapat bekerjasama dengan orang lain perlu kita ketahui motivasi, kebutuhan, gaya kerja, kemampuan, dan batas kemampuan orang yang bekerjasama dengan kita.

- Kesadaran diri (*self awareness*) atau pengetahuan diri adalah langkah awal agar kita dapat bekerja dengan efektif.
“Yang menentukan kualitas hidup bukanlah seberapa banyaknya pengalaman tetapi seberapa banyaknya kesadaran akan apa yang kita alami.”

- Manfaat kesadaran diri di antaranya adalah:
- Memahami diri kita dalam berhubungan dengan orang lain
- Mengembangkan dan mengimplementasikan kemampuan diri
- Menetapkan pilihan hidup dan karir yang akan dicapai

- Mengembangkan hubungan kerja dengan orang lain
- Memahami nilai *diversity*
- Meningkatkan produktivitas
- Meningkatkan kemampuan peran serta kita pada organisasi, lingkungan, dan keluarga
- Salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran diri adalah dengan menganalisis pengalaman kita, mencoba melihat diri sendiri dari kacamata orang lain. Hal tersebut membantu kita mengungkap siapa diri kita dan meningkatkan kecerdasan emosi.

- Dalam menganalisis diri, setiap individu menempatkan dirinya sebagai objek pada suatu situasi atau kondisi yang kemudian diobservasi bagaimana sifat, *attitude*, pikiran, respon, dan interaksi yang biasa muncul, lalu kemudian dianalisis dampak positif dan negatifnya.
- Menganalisis diri sendiri tidaklah selalu mudah, tetapi hal ini merupakan kemampuan yang harus dimiliki agar menjadi pribadi yang profesional.

- Menganalisis diri dimulai dengan berusaha mengekspresikan serta menggali pemikiran dan perasaan yang muncul atas sebuah situasi, dengan demikian akan diperoleh sebuah sudut pandang baru atas situasi yang dihadapi.
- Dengan memiliki sudut pandang baru individu akan efektif dalam menerapkan perilaku baru yang sesuai. Hal tersebut akan memberikan sebuah pengalaman untuk menghadapi situasi yang sama di masa yang akan datang.

- Dengan memahami apa yang kita sukai serta baik bagi diri kita akan membantu kita dalam memilih jalur karir. Hal ini akan membuat kita bekerja secara profesional dengan senang hati, sehingga akan menghasilkan hasil optimal, yang pada akhirnya akan membuat kita lebih sejahtera.

- Hal yang penting untuk dapat memahami diri adalah dengan mengenali: kekuatan dan kelemahan diri; perilaku diri; pola pikir; nilai/prinsip diri.
- Keempat hal tersebut tidak dapat berdiri sendiri, karena keempatnya merupakan sub-sub sistem *intrapersonal skills* yang saling mempengaruhi.

1. Kekuatan dan kelemahan diri
 - Seorang anak Adam dianggap kuat apabila ia mampu menghadapi tantangan dan ujian dalam kehidupannya dan keluar sebagai juara.
 - Banyak cara digunakan oleh setiap orang untuk dapat keluar sebagai pemenang, tetapi kita tidak akan membahas orang yang menggunakan cara negatif untuk memenangkan hidupnya.
 - Untuk dapat melampaui setiap tantangan dan ujian hidup, sang Maha Pencipta telah membekali empat anugerah yaitu kemampuan Akal, Emosi, Fisik dan Spritual.

- Yang terpenting adalah bagaimana kita menyadari dan memahami kekuatan dan kelemahan Akal, Emosi, Fisik dan Spritual yang kita miliki untuk kemudian kita kembangkan.
- Sebagai makluk sosial dan spiritual maka alangkah baiknya bila kita dapat meningkatkan keempat anugerah itu secara seimbang.

2. Perilaku

Perilaku adalah cara kita menunjukkan diri. Bagi kebanyakan orang perilaku adalah sesuatu hal yang susah diubah bahkan ada yang meyakini bahwa perilaku seseorang tidak bisa diubah, karena perilaku seseorang adalah **sesuatu**

yang terbentuk selama usianya. Yang dimaksud dengan sesuatu adalah sebagaimana yang dijelaskan berikut ini.

- Apa yang membuat kita melakukan sesuatu hal yang kemudian kita ulang-ulang sehingga menjadi sebuah kebiasaan dan pada akhirnya menjadi perilaku kita?
- Ada beberapa hal yang memengaruhi seseorang melakukan sesuatu hal berulang, yaitu emosi, motivasi, dan pola pikir.

- Perubahan perilaku kita berkembang sesuai reaksi kita atas setiap kejadian dalam suatu kurun waktu.
-
- Unsur-unsur yang membentuk perilaku adalah:
 - a. **Emosi**
 - Emosi adalah reaksi perasaan manusia atas berbagai situasi yang dihadapinya, dapat berupa takut, senang, sedih, marah, dan sayang.
 - Kemampuan mengelola emosi atau kecerdasan emosional sangat dibutuhkan dalam berhubungan dengan rekan sekerja.

b. Motivasi

- *Motivation* berasal dari dua kata berbeda yaitu "*motive*" (alasan) dan "*action*" (tindakan nyata),
- Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seseorang yang memiliki motivasi untuk mencapai sesuatu akan bergerak, mengambil tindakan dan kerja nyata untuk mewujudkan apa yang diinginkan.

- Secara umum, ada dua alasan mendasar yang dapat memotivasi seseorang untuk mengambil tindakan.
- Seseorang akan termotivasi melakukan sesuatu hal karena adanya sebuah manfaat, kenikmatan yang akan diperoleh atau seseorang akan menghindari melakukan sesuatu hal karena ingin menjauhi hal-hal yang tidak menyenangkan.
- Untuk itu, cobalah memotivasi diri dengan menciptakan sebuah penghargaan pada diri sendiri apabila kita mampu mencapai sesuatu hal, dan sebaliknya untuk menghindarkan diri melakukan sesuatu hal yang tidak baik, maka bayangkanlah sebuah kerugian atau bencana yang akan menimpa bila kita melakukan hal tersebut.

3. Pola Berpikir

- Adalah cara otak kita memroses berbagai informasi yang diterima, bagaimana kita menganalisis informasi dan membuat sebuah keputusan tentang bagaimana menggunakan dan mengaplikasikan informasi tersebut.
- Sebuah pola pikir terbentuk oleh pengalaman hidup dan lingkungan seseorang. Seorang anak kecil pada awalnya berani memegang nyala lilin karena belum memiliki pengalaman, tetapi saat kedua kalinya tangan sang anak akan berusaha menjauh dari api lilin karena telah tahu panasnya api lilin.

- Untuk itu penting bagi kita untuk berusaha memahami bahwa pola pikir setiap orang adalah berbeda, sehingga persepsinya juga berbeda atas sebuah informasi. Pemahaman akan membantu kita dalam menentukan cara menyampaikan sebuah informasi dan menganalisis setiap keputusan yang diambil seseorang atas sebuah informasi.
- Dan, sebuah pola pikir akan menciptakan prasangka diri dan persepsi diri, yang selanjutnya sangat memengaruhi pola tindak dan pola interaksi seseorang.

- PERSEPSI
- Adalah suatu proses seseorang menerima informasi serta memberikan arti atas informasi yang diterimanya.
- Disebut proses karena pada saat kita menerima sebuah informasi atau menghadapi sebuah situasi maka kita menggunakan indera kita untuk menerima dan menyampaikan informasi ataupun situasi tersebut pada otak, selanjutnya otak akan mencari arti yang telah tersimpan pada memori jangka panjangnya, yang kemudian digunakan untuk mengevaluasi dan mengartikan informasi atau situasi yang ada tersebut.
- Tidak semua orang yang menerima sebuah informasi atau situasi dapat memberikan arti yang sama atas informasi dan situasi yang mereka terima.

- Persepsi kita akan mempengaruhi Pola tindak dan Pola interaksi kita.
- **Pola Tindak :**
- Adalah tindakan yang kita lakukan dalam suatu kondisi atau bagaimana respon kita atas sebuah kejadian, orang, pemikiran, perasaan. Contohnya bila seseorang melakukan sesuatu terhadap kita, apakah kita marah, atau diam saja? Dengan menyadari reaksi apa yang muncul saat sesuatu terjadi pada diri dan lingkungan kita, membantu kita memahami alternatif reaksi yang ada saat kejadian yang sama muncul berikutnya.

- Pola Berinteraksi :
- Adalah cara bagaimana kita mengomunikasikan ide, pendapat dan perasaan dengan orang lain, contohnya, apakah kita nyaman bekerja dengan orang banyak, tim, atau lebih nyaman bekerja sendiri?
- Menyadari bagaimana kita berbicara dan bekerja bersama orang lain dapat membantu kita dalam memahami apa pilihan kita dalam bekerja dan berkomunikasi dengan orang lain.

4. Nilai Diri

- Adalah sesuatu yang dipegang teguh oleh seseorang dan ditetapkan sebagai sebuah prinsip hidup karena diyakini dapat membantu dalam kehidupannya. Itulah kenapa kita menyebutnya nilai atau prinsip atau keyakinan (*belief*).
- Nilai adalah sebuah produk dari pengalaman-pengalaman kita terdahulu. Sebuah nilai sangat penting bagi seseorang, karena sebuah nilai dapat membawa kesuksesan seseorang, begitu pula karena sebuah nilai seseorang bisa hancur karenanya.

5. Pengungkapan Diri (Self Disclosure)

- Hal berikut yang menjadi kunci peningkatan kesadaran diri adalah pengungkapan diri. Pengungkapan informasi dan persepsi kita dengan jelas kepada orang lain akan membantu dalam memeriksa nilai / keyakinan diri, meneguhkan konsep diri, dan memilah informasi yang kita terima.
- Pengungkapan diri yang jelas akan membantu orang lain dalam menjalin hubungan dengan kita.