

## **SENI BERKOMUNIKASI**

Komunikasi adalah unsur utama dalam segala kegiatan manusia. Komunikasi juga merupakan bagian yang sedemikian erat terkandung dalam setiap aspek kehidupan manusia, tidak ubahnya dengan nafas dan aliran darah manusia itu sendiri. Sepanjang rentang waktu dalam kehidupan, manusia tidak akan pernah lepas dari aktivitas komunikasi. Jika dikaitkan dengan kepribadian, maka telah dijelaskan pada bab 1 bahwa kepribadian seseorang adalah merupakan apa yang 'ditangkap'/direspons oleh orang lain (berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki) atas apa yang di 'komunikasi' kan oleh individu bersangkutan, verbal maupun non-verbal. Jadi, apa yang di 'komunikasi'kan amat sangat menentukan tafsiran orang lain terhadap kepribadian seorang individu. Ingat! Kepribadian bukanlah bagaimana seseorang memandang dirinya sendiri tetapi bagaimana orang lain menafsirkan pada apa yang ditampilkannya. Kepribadian seseorang ada dalam benak orang lain.

Sedemikian pentingnya komunikasi dalam kehidupannya, membuat manusia disatu sisi berupaya untuk lebih memahami makna komunikasi khususnya jika ditafsirkan sebagai wujud dari kepribadiannya. Namun disisi yang lain, komunikasi itu sendiri kerap dianggap 'sebelah mata' oleh manusia (sebagai pelaku komunikasi).

### **1. Komunikasi dan Komunikasi Efektif**

Apakah melakukan komunikasi itu mudah? Jawabannya akan berkisar pada tiga jawaban, yaitu yang menjawab mudah, yang menjawab sulit, atau mungkin ada yang menjawab secara diplomatis dengan menjawab susah-susah gampang tergantung situasi dan kondisi yang dihadapi.

### **2. Etika Berkomunikasi**

Untuk senantiasa berkomunikasi efektif dalam kehidupan sehari-hari, individu juga harus memahami tata cara berbicara yang baik untuk lebih memperkaya wawasan dalam melakukan komunikasi efektif yaitu :

- a. Lihatlah lawan bicara
- b. Suara harus terdengar jelas
- c. Ekspresi wajah yang menyenangkan
- d. Tata bahasa yang baik
- e. Pembicaraan mudah dimengerti, singkat dan jelas

### **3. Teknik Mendengar**

didengar instruksi untuk Seringkali dalam kehidupan sehari-hari, mendengar, seperti: "Tolong simak penjelasan ibu"!, atau "Tolong dengar ibu". Apa perbedaan diantara kedua kata tersebut: simak

dan dengar. Simak atau dalam bahasa Inggris 'listen' adalah proses psikologis yang aktif memerlukan konsentrasi dan kesungguhan. Jika ada orang berbicara, maka lawan bicara akan mendengar dengan penuh konsentrasi, memilah-milah informasi apa yang perlu diperhatikan dan mana yang dapat diabaikan.

Sementara dengar atau dalam bahasa Inggris 'hearing' adalah proses psikologis pasif, yaitu seseorang yang mendengarkan lawan bicara tanpa unsur penyaringan informasi. Semua informasi dapat diterima secara bulat-bulat atau sebaliknya, semua informasi dapat berlalu tanpa kesan.

Beberapa hambatan yang kerap dijumpai dalam proses mendengar adalah:

a. Sub Vocal Responding

Yaitu buru-buru memberikan respons, sebelum orang lain selesai bicara. Contoh: seseorang berbicara mengenai renovasi menara mesjid, sebelum orang tersebut selesai berbicara lawan bicara telah menanggapi bahwa pembicaraan yang berlangsung adalah permohonan bantuan dana renovasi mesjid.

b. Self Consciousness

Terlalu sadar diri, sehingga tidak mau mendengarkan pembicaraan orang lain. Contoh: ketika pada seseorang berpendidikan tinggi disampaikan suatu informasi maka yang bersangkutan cenderung mengabaikan, karena merasa lebih tahu mengenai hal tersebut.

Agar pelaku komunikasi dapat melakukan teknik mendengar secara baik, berikut beberapa saran untuk mendengar:

a. Dengarkan penuh konsentrasi

Acapkali melelahkan (kalau belum terbiasa), namun terus usahakan, dengan cara yakinkan diri dulu bahwa pembicaraan yang dilakukan perlu, dan simaklah segala sesuatu yang dikatakan oleh lawan bicara.

b. Aktif ikut pembicaraan

Cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengatakan "oh ya?" atau "ah, masa sih?" atau "jadi.....maksudnya itu harus demikian?" dan lain sebagainya.

c. Bertanyalah

Jika isi pembicaraan tidak dimengerti ataupun dipahami, hendaknya ajukanlah pertanyaan secara langsung.

d. Discriminating

Dengarkanlah seluruh pembicaraan secara kritis, jadi bukan memilih-milih informasi yang harus didengar.

#### e. Affective Listening

Dengarkanlah pembicaraan dengan penuh perasaan suka. Sukar melaksanakannya? Cobalah terus, pastilah lambat laun akan terbiasa.

### 4. Gaya Komunikasi

Menurut Lehaini dan Gornstein (1989), untuk mengenali kepribadian seseorang kenallah gaya komunikasinya. Gaya komunikasi individu dapat ditinjau dari keterpaduan dua sudut pandang, yaitu (a) apakah orang yang terlibat dalam proses komunikasi mendominasi jalannya pembicaraan ataukah menyelaraskan pembicaraan. (b) Sejauh apakah orang yang terlibat dalam komunikasi lebih menaruh kepedulian pada manusia (terbuka/expansive), dibandingkan kepedulian pada hal-hal yang bersifat tugas (tertutup/contained).

saat-saat yang dapat memicu perang mulut, makian, kemarahan ataupun penganinyaan mental tersebut? Bagaimanakah seorang individu harus menangani situasi yang tampaknya tak mungkin ditanganinya?

Siapakah yang dimaksud dengan kategori orang/individu yang sulit? yang tergolong dalam kategori orang yang sulit diantaranya adalah orang yang suka marah-marah tanpa kendali diri, individu yang mau menang sendiri, seorang pendengar yang buruk, individu pemalu, ataupun individu yang lamban, dan lainnya.

Beberapa kiat yang dapat dilakukan untuk menghadapi orang yang sulit berhubungan dengan orang lain, antara lain:

#### a. Bertindak profesional

Profesional berarti fokus kepada permasalahan yang dihadapi, dan tidak memandang masalah tersebut sebagai personal. Tetaplah objektif dan selalu positif thinking.

#### b. Agenda terselubung

Ada kecenderungan bahwa orang menjadi sulit untuk berhubungan dengan orang lain karena yang bersangkutan mempunyai agenda terselubung.

Agenda terselubung adalah segala sesuatu yang telah mengganggu pribadi seseorang dalam jangka waktu tertentu.

Masalah-masalah ini tentunya mencari pelampiasan diri. Misal: seseorang baru saja menghadapi ujian, tidak naik pangkat, terlalu

#### c. Empati

Salah satu cara untuk tetap berpikiran positif adalah empati, yaitu, kemampuan seseorang untuk dapat merasakan perasaan orang lain tanpa terbawa emosi.

#### d. Kenalilah temperamen orang lain

Mengenali temperamen sebagai bagian dari kehidupan manusia yang merupakan makhluk sosial akan sangat membantu individu untuk berhubungan dengan individu lain.

#### 4. Orang Iamban, tetapi tekun

Berorientasi pada tugas, tulus, penuh pertimbangan, Iamban gigih, berdasarkan fakta, monoton, berencana.

Cara menghadapinya: berikan perincian Yang memadai jangan cela pekerjaannya. Berikan pujian atas prestasinya. Berikan umpan balik dengan cara yang tidak emosional, tetapi akrab, dengan menitik beratkan pada tujuan menyeluruh. Mintalah yang bersangkutan untuk menetapkan batas waktu kerjanya sendiri.

#### 5. Orang yang pemalu

Perasa, segan, malu-malu, penuh daya khayal, pelamun, tidak praktis, sulit didekati, suka menyendiri.

Cara menghadapinya: nyatakan keyakinan akan kemampuannya. Mintalah pendapatnya. Rangsanglah daya khayalnya. Pujilah pekerjaannya, bukan orangnya. Berikanlah umpan balik secara halus dengan menekan maksud-maksud yang baik dan 'jalan keluar'-nya serta mintalah sarannya.

#### 6. Orang yang pesimis

Pesimistik, hati-hati, teliti, ragu-ragu, menunda-nunda, Iamban, kurang tajam perhatiannya.

Cara menghadapinya: besarkan hatinya dan bangkit kepercayaannya. Imbangi pesimisme dengan optimisme. Berikanlah pujian secara langsung. Bersikaplah lembut dalam memberikan umpan balik. Libatkan dalam pekerjaan, dan berikan tugas sekedarnya.

#### 6. Agenda Terselubung Diri Pribadi

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya menjadi pendengar yang baik adalah memberikan sikap empati kepada lawan bicara. Bagaimana sikap empati dapat diberikan jika seseorang tidak mengenali agenda terselubung dirinya sendiri! Mengapa individu harus mengenali agenda terselubung dirinya? Jawabannya adalah karena suasana mental yang timbul di luar pengawasan kehendak diri seseorang akan sangat mewarnai tindakan dan tanggapan yang bersangkutan. Ketika seseorang berhubungan dengan orang lain, maka yang bersangkutan akan senantiasa berpedoman pada pendapat dan sikapnya pribadi, yang berada di bawah sadar dan tersembunyi dari dirinya, dalam menilai lawan bicaranya. Misalnya, seseorang membenci orang yang berkumis, membenci warna hijau, tidak setuju kesederhanaan.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, maka perlu diingat dan diperhatikan bahwa agenda terselubung dapat terjadi tidak saja pada orang yang menyampaikan informasi tetapi juga dapat timbul pada lawan bicaranya.

Untuk meminimalisasi agenda terselubung diri, seorang individu harus mau dan mampu melakukan introspeksi diri dengan

mengidentifikasi agenda terselubung dirinya terhadap suatu hal. Misal, seorang ibu marah-marah kepada anaknya. Semua apa yang dikerjakan oleh anak selalu salah dimata sang ibu. Jika hal ini terus berlangsung maka cepat atau lambat akan timbul pandangan negatif anak terhadap ibunya, seperti: ibu galak, ibu tukang ngomel, ibuku orang yang paling menyebalkan di dunia, aku benci ibu dan lainnya. Akibat dari semua ini hubungan komunikasi ibu-anak menjadi buruk. Menyikapi situasi ini, seyogianya ibu melakukan introspeksi diri terhadap apa yang dilakukannya kepada anaknya. Misalnya dengan mengajukan serangkaian pertanyaan pada diri sendiri seperti: mengapa aku selalu marah kepada anakku, apakah benar tindakan anakku keliru atau adakah hal lain yang membuat aku kesal terhadapnya, apakah marah adalah solusi terbaik untuk menyatakan bahwa tindakan anakku adalah keliru, dan sebagainya.

Memahami agenda terselubung milik diri pribadi dapat memberikan sebuah dimensi baru diri mengenai pemahaman terhadap lawan bicara/ orang lain. Dengan pemahaman yang baik, seseorang berada dalam posisi yang baik untuk mengendalikan perasaannya terhadap ketidaksabaran, kekejaman, kemarahan dan ketidakpercayaan.