

BUKU AJAR



KOMUNIKASI INTERPERSONAL



Penulis:

Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos., M.Med.Kom.

**PRODI. ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
2018**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Buku Ajar Komunikasi Interpersonal ini.

Penulis menyadari bahwa isi didalam buku ini masih banyak menyadur dari berbagai referensi dari berbagai buku, jurnal, maupun hasil penelitian terdahulu. Oleh karena itu jika terdapat kekeliruan dalam penulian sumber referensi, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Penulis sangat tertarik menulis buku ini dikarenakan Komunikasi Interpersonal adalah proses komunikasi yang dilakukan sehari-hari karena merupakan kebutuhan dasar manusia. Disamping itu, diharapkan buku ini akan banyak membantu dalam proses belajar mengajar pada mata kuliah Komunikasi Interpersonal yang di ampu oleh penulis.

Akhirnya, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah terlibat dan membantu dalam penyusunan buku ajar ini. Penulis juga mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan yang terdapat dalam buku ajar ini. Sebagai upaya terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas buku ajar ini, penulis menerima kritik dan saran yang membangun. Selanjutnya, penulis ucapkan selamat membaca.

Salam,

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I: KOMUNIKASI INTERPERSONAL

- Kebutuhan Manusia melakukan Komunikasi Interpersonal
- Definisi Komunikasi Interpersonal
- Model Komunikasi Interpersonal
- Prinsip Komunikasi Interpersonal
- Konsep Diri dan Persepsi

BAB II: BAHASA DAN PROSES MENDENGARKAN

- Komunikasi Verbal dan Non Verbal
- Prinsip Komunikasi Verbal dan Non Verbal
- Tipe Komunikasi Verbal dan Non Verbal
- Proses Mendengarkan
- Jenis dan Hambatan dalam Mendengarkan

BAB III: EMOSI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

- Emosi dalam Proses Komunikasi Interpersonal
- Kenyamanan dan Hubungan Personal
- Iklim Komunikasi
- Definisi dan Prinsip Konflik Interpersonal
- Orientasi dan Penyelesaian Konflik Interpersonal

BAB I

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. Deskripsi Singkat

Bab ini merupakan bagian pengenalan dari materi komunikasi interpersonal, dimana materi yang diuraikan tentang kebutuhan manusia akan komunikasi interpersonal, definisi, model, prinsip komunikasi interpersonal serta konsep diri dan persepsi.

B. Kompetensi Dasar

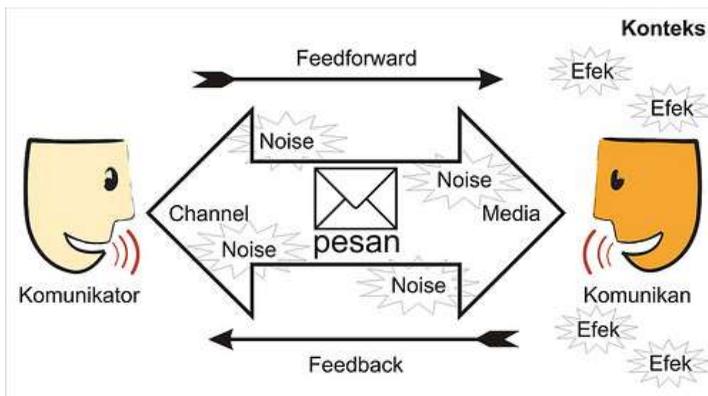
Mahasiswa mampu memahami akan pentingnya hubungan interpersonal dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia. Mahasiswa juga memahami tentang definisi, model, prinsip komunikasi interpersonal serta tentang konsep diri dan persepsi.

C. Indikator

- Mahasiswa mampu memaparkan kebutuhan manusia akan komunikasi interpersonal
 - Mahasiswa mampu menyebutkan definisi, model dan prinsip komunikasi interpersonal.
 - Mahasiswa mampu menjelaskan tentang konsep diri dan persepsi.
-
-

KEBUTUHAN MANUSIA MELAKUKAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Tidak ada yang dapat menyangkal, bahwa pada kenyataannya setiap individu manusia melakukan kegiatan komunikasi sejak dia dilahirkan di dunia ini. Tapi dari mereka banyak yang tidak menyadari bahwa apa itu kegiatan komunikasi? Untuk apa mereka melakukan kegiatan komunikasi? Dan bagaimana mereka melakukan proses komunikasi? Sehingga tercipta kesamaan makna antar pelakunya yang dapat disebut dengan komunikasi yang efektif.



Gambar 1.1. Prose Komunikasi

Pertanyaan selanjutnya adalah apa alasan manusia harus berkomunikasi? William Schutz, seorang psikolog, mengembangkan teori mengenai kebutuhan interpersonal. Dalam Wood (2013), Schutz menegaskan bahwa hubungan interpersonal yang berkelanjutan tergantung dari seberapa baik hal tersebut berkaitan dengan tiga kebutuhan dasar. Kebutuhan pertama

adalah **afeksi**, yaitu keinginan untuk memberi dan mendapatkan kasih sayang. Kebutuhan kedua, yaitu **inklusif**, yaitu keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok social tertentu. Kebutuhan ketiga adalah **kontrol**, yaitu kebutuhan untuk memengaruhi orang atau peristiwa dalam kehidupan.



Gambar 1.2. Teori Kebutuhan Maslow

Sedangkan Abraham Maslow (1967) mengusulkan gagasan bahwa tujuan manusia berkomunikasi adalah untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang merupakan pengembangan dari gagasan schutz. Maslow mengatakan bahwa kebutuhan dasar harus dipuaskan terlebih dahulu sebelum fokus pada kebutuhan lainnya. Kebutuhan dasar tersebut antara lain:

1. Kebutuhan Fisiologi

Hal yang paling dasar adalah manusia butuh untuk bertahan hidup dan ketrampilan berkomunikasi untuk membantu memenuhi segala kebutuhannya yang bersifat fisiologis.

Manusia memiliki kebutuhan yang disebut dengan kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Bagaimana mungkin manusia dapat memenuhinya tanpa melakukan komunikasi dengan manusia lainnya. Karena, dalam pemenuhan kebutuhan manusia bersinggungan dengan keberadaan manusia lainnya.

Dalam memenuhi kebutuhan pangan misalnya, manusia butuh berinteraksi dengan penjual bahan makanan dipasar, untuk kebutuhan kesehatan manusia butuh berkomunikasi dengan dokter, dan lain sebagainya. Ini sebabnya komunikasi menjadi kebutuhan dasar pula bagi setiap manusia.

2. Kebutuhan Rasa Aman

Bagaimanapun juga manusia ingin hidup dengan perasaan aman. Untuk memenuhi kebutuhan rasa aman ini, maka manusia juga butuh melakukan komunikasi dengan orang lain. Ketika kita merasakan ketidak amanan dirumah sendiri dikarenakan pintu rumah tidak dapat terkunci dengan baik, maka kita akan berkomunikasi dengan tukang kunci yang akan memberikan solusi dan membuat kita merasa aman kembali. Ketika seorang saksi merasa dirinya terancam bahaya karena terror yang dilakukan oleh seorang penjahat maka dia butuh melakukan komunikasi dengan pihak kepolisian untuk mendapatkan perlindungan diri. Bahkan, ketika makanan yang kita konsumsi ditemukan mengandung bahan berbahaya, maka media akan memberitakan secara luas kepada masyarakat.

3. Kebutuhan Untuk Memiliki

Kebutuhan selanjutnya menurut Maslow adalah kebutuhan untuk memiliki dan bersosialisasi. Kita semua butuh orang lain untuk menikmati kehidupan, nyaman dalam lingkungan kerja, dan cocok di dalam kelompok social. Kita ingin bersama, diterima, dan diakui oleh orang lain. Sebaliknya, kita juga ingin memberikan hal yang sama pada orang lain. Beberapa cara yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan memiliki antara lain dengan berbicara, mendengar dan merespon apa yang dikatakan oleh orang lain, berbagai gagasan dan perasaan, menonton film bersama, dan bekerja sama dalam pekerjaan professional.

4. Kebutuhan Untuk Mendapatkan Harga Diri

Tingkat kebutuhan yang lebih tinggi menurut Maslow adalah kebutuhan mendapatkan harga diri. Kebutuhan ini melibatkan penghargaan terhadap nilai pribadi yang kita anut dan mampu menghormati nilai yang diyakini orang lain. Komunikasi adalah cara utama untuk menggambarkan siapa diri kita dan apa yang ingin kita lakukan. Proses pembentukan harga diri berlangsung sepanjang hayat melalui refleksi dari interaksi bersama orang lain. Dalam setiap tahapan kehidupan yang dilalui, penilaian terhadap harga diri dibentuk oleh bagaimana orang lain berkomunikasi dengan kita. Orang yang tidak mumpuni dalam komunikasi interpersonal akan sulit untuk meningkatkan keahliannya dan banyak dari mereka yang akhirnya merasa rendah diri (Morreale, 2001, dalam Wood, 2013).

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Menurut Maslow, aktualisasi diri adalah kebutuhan manusia yang paling abstrak. Maslow mendefinisikan aktualisasi diri sebagai pengembangan diri yang seutuhnya dengan menggunakan keunikan bakat, potensi, dan kemampuan manusia. Untuk mencapai tingkatan tersebut, kita butuh memilah kemampuan potensial yang telah dikembangkan sebelumnya. Selain itu, kita juga dapat menggali bakat baru yang belum muncul. Sebagai manusia, kita berusaha untuk lebih dari bertahan hidup, keamanan, rasa memiliki dan harga diri. Manusia ingin berkembang secara pesat, ingin menggali dimensi lain dari jiwa, perasaan, dan pikirannya.

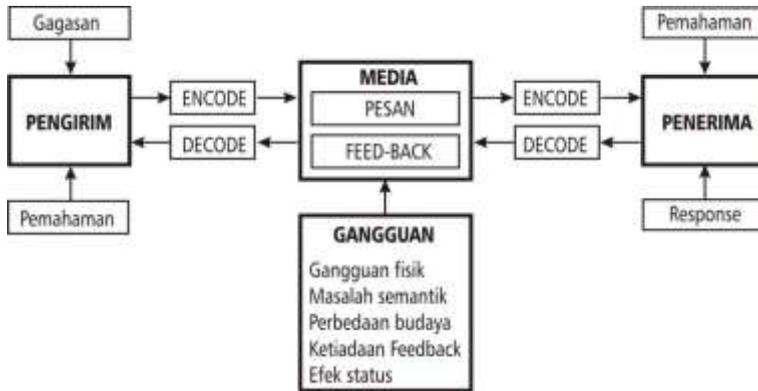
Kemungkinan untuk memnuai kebutuhan dalam hierarki Maslow tergantung pada kemampuan kita untuk berpartisipasi efektif dalam duni sosial yang sangat beragam. Melalui interaksi dengan orang lain, kita belajar mengenai pengalaman, nilai, kebiasaab, dan gaya hidup yang berbeda.

DEFINISI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Sebagai langkah awal dalam mendefinisikan komunikasi interpersonal, mungkin kita dapat memahami dengan mengartikan kata interpersonal, dimana kata ini terdiri dari kata “inter” yang berarti “antara” dan “personal” berasal dari kata “person yang berarti “orang”. Sehingga secara harfiah, komunikasi interseprsonal dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan antar orang atau antar pribadi.

Deddy Mulyana dalam Peranginangin (2016) mendefinisikan bahwa komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara orang-

orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap setiap reaksi secara langsung baik verbal maupun non verbal. Selain itu, kualitas atau intimitas komunikasi interpersonal atau antar pribadi ini ditentukan oleh peserta komunikasi.



Gambar 1.3. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi ini berjalan sesuai dengan situasi dan kondisi dari peserta. Dalam komunikasi interpersonal melibatkan dua orang dalam jarak yang dekat (*dyadic communication*). Komunikasi interpersonal sangat erat kaitannya dengan relasi yang terjalin antara komunikan dan komunikator. Komunikasi mereka saling terlibat dalam suatu hubungan yang saling menguntungkan dan saling ketergantungan serta menimbulkan kepuasan hati pada kedua belah pihak (Suranto, 2011).

Wood (2013) memaparkan bahwa berdasarkan deskripsi puisi Buber, kita dapat mengidentifikasi komunikasi interpersonal sebagai proses transaksi (berkelanjutan) yang selektif, sistemis, dan unik yang membuat kita mampu merefleksikan dan mampu membangun pengetahuan bersama orang lain. Selektif, karena

kita tidak mungkin berkomunikasi secara akrab dengan semua orang yang kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari. Sistemis, karena ia terjadi dalam system yang bervariasi. Terdapat banyak system yang melekat pada proses komunikasi interpersonal. Setiap system memengaruhi apa yang kita harapkan dari orang lain. Unik, karena pada interaksi yang melaumpai peran sosial, setiap orang menjadi unik dan oleh karena itu menjaditidak tergantung. Setiap orang pasti unik, begitu pula dengan persahabatan. Sekelompok sahabat pasti menciptakan pola unik sendiri dan bahkan istilah-istilah yang hanya dimiliki oleh kelompok mereka sendiri (Nicholson dalam Wood, 2013).

Komunikasi interpersonal juga bersifat prosesual, transaksional, individual, pengathuan personal, dan menciptakan makna. **Prosesual**, karena komunikasi interpersonal adalah proses yang berkelanjutan. Ini berarti komunikasi senantiasa berkembang dan menjadi lebih personal dari masa ke masa. **Transaksional**, karena pada dasarnya komunikasi interpersonal adalah proses transaksi antara beberapa orang. Sifat transaksional secara alami terjadi dalam komunikasi interpersonal berdampak pada tanggung jawab komunikator untuk menyampaikan pesan secara jelas. **Individual**, karena bagian terdalam dari komunikasi interpersonal melibatkan manusia sebagai individu yang unik dan berbeda dengan orang lain. **Pengetahuan Personal**, karena komunikasi interpersonal membantu perkembangan pengetahuan personal dan wawasan kita terhadap interaksi manusia. Agar dapat memahami keunikan individu, kita harus emmahami pikiran dan perasaan orang lain secara personal. Menciptakan Makna, karena inti dari komunikasi interpersonal adalah berbagi makna dan informasi antara dua belah pihak (Duck dalam Wood, 2013). Kita tidak hanya bertukar kalimat, tetapi juga saling berkomunikasi.

Kita menciptakan makna seperti kita memahami tujuan kata dan perilaku yang ditampilkan orang lain.

Richard L. Weaver (1993, dalam Budyatna, 2011) tidak memberikan definisi komunikasi antar pribadi melainkan menyebutkan karakteristik-karakteristik komunikasi antar pribadi. Menurutnya terdapat delapan karakteristik dalam komunikasi antarpribadi, yaitu:

1. Melibatkan paling sedikit dua orang.

Komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit 2 orang, Menurut Weaver, komunikasi antarpribadi melibatkan lebih dari dua individu yang dinamakan *a dyad*. Jumlah dua individu bukanlah jumlah yang sembarangan. Jumlah tiga atau *the triad* dapat dianggap sebagai kelompok yang terkecil. Apabila kita mendefinisikan komunikasi antarpribadi dalam jumlah orang yang terlibat, haruslah diingat bahwa komunikasi antarpribadi sebetulnya terjadi antara dua orang yang merupakan bagian dari kelompok yang lebih besar.

2. Adanya umpan balik atau *feedback*.

Umpan balik merupakan pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara. Dalam komunikasi antarpribadi hampir selalu melibatkan umpan balik langsung. Sering kali bersifat segera, nyata, dan berkesinambungan. Hubungan yang langsung antara sumber dan penerima merupakan bentuk yang unik bagi komunikasi antarpribadi. Ini yang dinamakan *simultaneous message* atau *co-stimulation*.

3. Tidak harus tatap muka.

Komunikasi antarpribadi tidak harus tatap muka. Bagi komunikasi antarpribadi yang sudah terbentuk, adanya saling pengertian antara dua individu, kehadiran fisik dalam berkomunikasi tidaklah terlalu penting. Tetapi menurut Weaver bahwa komunikasi tanpa interaksi tatap muka tidaklah ideal walaupun tidak harus dalam komunikasi antarpribadi. Menurutnya, kehilangan kontak langsung berarti kehilangan faktor utama dalam umpan balik, saran penting untuk menyampaikan emosi menjadi hilang. Apabila ingin meningkatkan kualitas hubungan, bagaimana mengkomunikasikan keinginan tanpa kata-kata. Seringkali tatapan mata, anggukan kepala, dan senyuman merupakan faktor utama dan penting. Bentuk idealnya memang adanya kehadiran fisik dalam berinteraksi secara antarpribadi, walaupun tanpa kehadiran fisik dimungkinkan.

4. Tidak harus bertujuan.

Komunikasi antarpribadi tidak harus selalu disengaja atau dengan kesadaran. Kita mungkin mengambil keputusan untuk tidak dekat-dekat dengan seseorang karena sifatnya yang kasar atau tindak tanduknya yang tidak kita setujui. Orang-orang itu mungkin mengkomunikasikan segala sesuatunya itu tanpa sengaja atau sadar, tetapi apa yang dilakukannya itu merupakan pesan-pesan sebagai isyarat yang memengaruhi kita. Dengan kata lain, telah terjadi penyampaian pesan-pesan dan penginterpretasian pesan-pesan tersebut.

5. Menghasilkan beberapa pengaruh atau effect.

Untuk dapat dianggap sebagai komunikasi antarpribadi yang benar, maka sebuah pesan harus menghasilkan atau

memiliki efek atau pengaruh. Efek atau pengaruh itu tidak harus segera dan nyata, tetapi harus terjadi. Contoh komunikasi antarpribadi yang tidak menghasilkan efek misalnya, anda berbicara dengan seseorang yang sedang menggunakan mesin yang suaranya menjadi noise dalam penyampaian pesan. Atau mungkin lawan bicara anda sedang mendengarkan musik dengan menggunakan headphones. Contoh tersebut bukanlah komunikasi antar pribadi jika pesan-pesan yang disampaikan tidak diterima dan tidak menghasilkan efek.

6. Tidak harus melibatkan atau menggunakan kata-kata.
Bahwa kita dapat berkomunikasi tanpa kata-kata seperti pada komunikasi nonverbal. Misalnya, seorang suami telah membuat kesepakatan dengan istrinya pada suatu pesta, kalau suaminya mengedipkan matanya sebagai suatu isyarat sudah waktunya untuk pulang. Pesan-pesan nonverbal seperti menatap dan menyentuh atau membelai kepala seorang anak atau kepala seorang kekasih memiliki makna yang jauh lebih besar daripada kata-kata.
7. Dipengaruhi oleh konteks.
Konteks merupakan tempat dimana pertemuan komunikasi terjadi termasuk apa yang mendahului dan mengikuti apa yang dikatakan (Verderber et al., 2007, dalam Budyatna, 2012). Konteks memengaruhi harapan-harapan para partisipan, makna yang diperoleh para partisipan, dan perilaku mereka selanjutnya. Konteks meliputi:
 - a. Jasmaniah. Konteks jasmaniah atau fisik meliputi lokasi, kondisi lingkungan seperti suhu udara, pencahayaan, dan tingkat kebisingan, jarak antara para komunikator,

pengaturan tempat dan waktu mengenai hari. Masing-masing faktor ini dapat memengaruhi komunikasi.

- b. Sosial. Konteks sosial merupakan hubungan yang mungkin sudah ada di antara partisipan. Apakah komunikasi terjadi atau mengambil tempat diantara anggota keluarga, teman-teman, mitra kerja, atau orang asing dapat memengaruhi apa dan bagaimana pesan-pesan itu dibentuk, diberikan, dan dimengerti.
- c. Historis. Konteks historis merupakan latar belakang yang diperoleh melalui peristiwa komunikasi sebelumnya antara para partisipan, sudah ada interaksi antar partisipan sebelumnya. Sehingga kata-kata atau simbol-simbol sudah dapat dimengerti oleh lawan bicara. Hal ini memengaruhi saling pengertian pada pertemuan yang sekarang.
- d. Psikologis. Konteks psikologis meliputi suasana hati dan perasaan dimana setiap orang membawakannya kepada pertemuan antarpribadi. Seseorang yang sedang mengalami situasi ketegangan, akan mudah marah jika diajak berbicara, amarah ini dapat memengaruhi penyampaian pesan itu sendiri.
- e. Keadaan kultural yang mengelilingi peristiwa komunikasi. Konteks kultural meliputi keyakinan-keyakinan, nilai-nilai, sikap-sikap, makna, hierarki sosial, agama, pemikiran mengenai waktu, dan peran dari para partisipan (Samovar & Porter, 2002, dalam Budyatna, 2012). Budaya atau kultur melakukan penetrasi ke dalam setiap aspek kehidupan manusia, memengaruhi bagaimana kita berpikir, berbicara, dan berperilaku. Setiap orang merupakan bagian dari satu

atau lebih budaya-budaya etnik kita. Apabila dua orang dari kultur yang berbeda melakukan interaksi, kesalahpahaman bisa terjadi karena perbedaan kultural.

8. Dipengaruhi kegaduhan atau noise.
Kegaduhan atau noise ialah setiap rangsangan atau stimulus yang mengganggu dalam proses pembuatan pesan. Kegaduhan/ kebisingan atau noise dapat bersifat eksternal, internal, atau semantik.
 - a. *Kegaduhan/ kebisingan eksternal*, berupa penglihatan-penglihatan, suara-suara, dan rangsangan lainnya di dalam lingkungan yang menarik perhatian orang jauh dari apa yang dikatakan atau diperbuat.
 - b. *Kegaduhan internal*, berupa pikiran-pikiran dan perasaan-perasaan yang bersaing untuk mendapat perhatian dan mengganggu proses komunikasi.
 - c. *Kegaduhan semantik*, adalah gangguan yang ditimbulkan oleh lambang-lambang tertentu yang menjauhkan perhatian kita dari pesan yang utama.

MODEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Model adalah representasi dari sesuatu dan bagaimana ia dapat bekerja. Wood (2013) menjelaskan terdapat beberapa model dalam komunikasi interpersonal, diantaranya :

1. Model Linier

Model pertama dalam komunikasi interpersonal digambarkan sebagai bentuk yang linier atau searah, proses dimana sorang bertindak terhadap orang lain. Ini adalah

model lisan yang terdiri atas lima pertanyaan yang berguna untuk mendeskripsikan urutan tindakan yang menyusun aktivitas berkomunikasi yaitu:

Siapa?

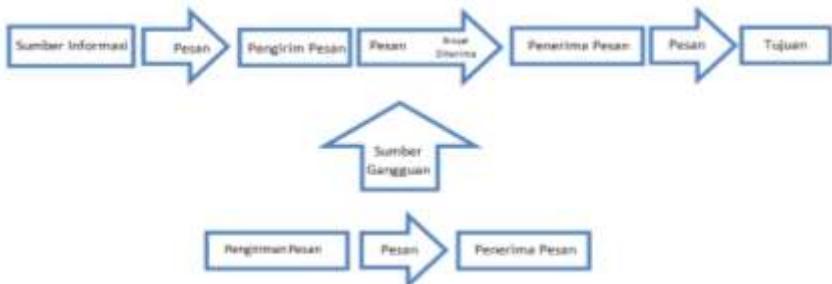
Apa yang dikatakan?

Sedang berbicara dimana?

Berbicara pada siapa?

Apa dampak dari pembicaraan tersebut?

Model linear seperti ini memiliki kekurangan, karena yang terjadi adalah komunikasi atau lawan bicara tidak memberikan efek apapun atau tidak ada timbal balik meski hanya berupa respon non verbal seperti menganggukkan dan gelengan kepala, ekspresi wajah dan lainnya.



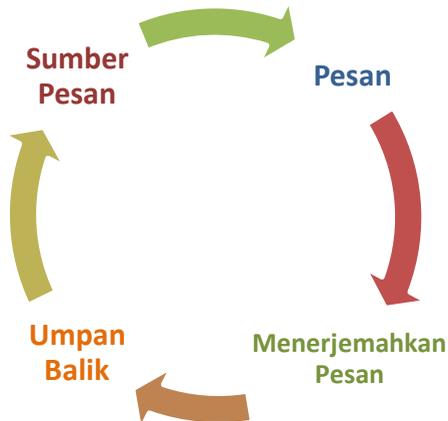
Gambar 1.4. Model Komunikasi Linier

Terdapat kekeliruan dalam Model Linier, yaitu menampilkan proses mendengar sebagai tahap setelah proses berbicara. Padahal pada kenyataannya, berbicara dan mendengar

adalah dua proses yang terjadi secara bersamaan dan tumpang tindih.

2. Model Interaktif

Model Interaktif menggambarkan komunikasi sebagai proses dimana pendengar memberikan umpan balik sebagai respon terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Model interaktif menyadari bahwa komunikator menciptakan dan menerjemahkan pesan dalam konteks pengalaman pribadinya.



Gambar 1.5. Model Komunikasi Interaktif

Meski model interaktif adalah pengembangan dari model linier, sistemnya masih memandang komunikasi sebagai urutan dimana ada orang yang berperan sebagai pengirim pesan dan ada pihak lain sebagai penerima pesan. Pada

kenyataannya, orang yang terlibat dalam proses komunikasi bisa bertindak sebagai pengirim sekaligus penerima pesan.

3. Model Transaksional

Model transaksional menekankan pada pola komunikasi yang dinamis dan berbagai peran yang dijalankan seseorang selama proses interaksi. Salah satu dari ciri model ini adalah penjelasan mengenai waktu yang menunjukkan fakta bahwa pesan, gangguan, dan pengalaman senantiasa berubah dari waktu ke waktu. Model transaksional menganggap bahwa pengguna muncul di seluruh proses komunikasi interpersonal.



Gambar 1.6. Model Transaksional Komunikasi

Model komunikasi transaksional tidak melihat seseorang berperan sebagai komunikator atau komunikan. Kedua pihak yang berkomunikasi berada dalam posisi setara dan saling bertukar peran secara bersamaan.

PRINSIP-PRINSIP DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Pandangan pertama kita akan komunikasi interpersonal menunjukkan delapan prinsip dasar untuk efektivitas.

Prinsip 1 : Kita Tidak Mungkin Hidup Tanpa Berekomunikasi
Sebagai makhluk sosial, kita tidak dapat tidak berkomunikasi (*we can not not communication*). Bahkan meskipun kita memilih diam, diam kita itu juga merupakan komunikasi yang menyampaikan makna berbagai macam. Pakaian yang kita gunakan, make up wajah, merk produk yang kita beli, semua itu juga bentuk komunikasi. Selain untuk memenuhi kebutuhan seseorang, kita juga menginterpretasi pesan seseorang kepada kita untuk pemenuhan kebutuhannya.

Prinsip 2 : Komunikasi Interpersonal adalah Hal yang Tidak Dapat Diubah
Ketika kita telah mengatakan sesuatu atau menunjukkan symbol-simbol tertentu kepada seseorang, maka kita tidak dapat menariknya kembali. Jika kita merasa terdapat kesalahan dalam penyampaian pesan, maka yang dapat kita lakukan adalah meminta maaf pada lawan komunikasi kita dan meralat pesan secara verbal, tetapi kita tidak dapat menghapus pesan yang diterima oleh komunikan.

Prinsip ini membuat kita berhati-hati ketika melakukan komunikasi interpersonal, kita harus tau dengan siapa kita berbicara dan bagaimana situasi dan kondisi pada saat kita melakukan komunikasi.

- Prinsip 3 : Komunikasi Interpersonal Melibatkan Etika**
Etika adalah cabang filsafat yang fokus pada prinsip moral dan aturan terkait perilaku. Etika menaruh perhatian pada benar dan salah. Oleh karena komunikasi bersifat tidak dapat ditarik kembali, maka selalu memiliki dampak dalam etika antar manusia. Richard Johanessen dalam Wood (2013) mengatakan bahwa komunikasi yang beretika terjadi ketika seseorang menciptakan hubungan yang seimbang dan saling mencerminkan sikap empati. Masalah etika dapat muncul dalam proses komunikasi interpersonal, maka prinsip moral akan membantu cara berkomunikasi.
- Prinsip 4 : Manusia Menciptakan Makna dalam Komunikasi Interpersonal**
Proses pemaknaan muncul dari bagaimana kita menginterpretasikan komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal, seseorang akan selalu menerjemahkan apa yang dikatakan oleh orang lain.
- Prinsip 5 : Metakomunikasi Memengaruhi Pemaknaan**
Metakomunikasi berarti berkomunikasi tentang komunikasi. Metakomunikasi dapat muncul dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Kita dapat menggunakan satu kata untuk berbicara mengenai kata lainnya atau perilaku nonverbal. Sementara

komunikasi nonverbal sering muncul untuk menguatkan komunikasi verbal.

Prinsip 6 : Komunikasi Interpersonal Menciptakan Hubungan yang Berkelanjutan

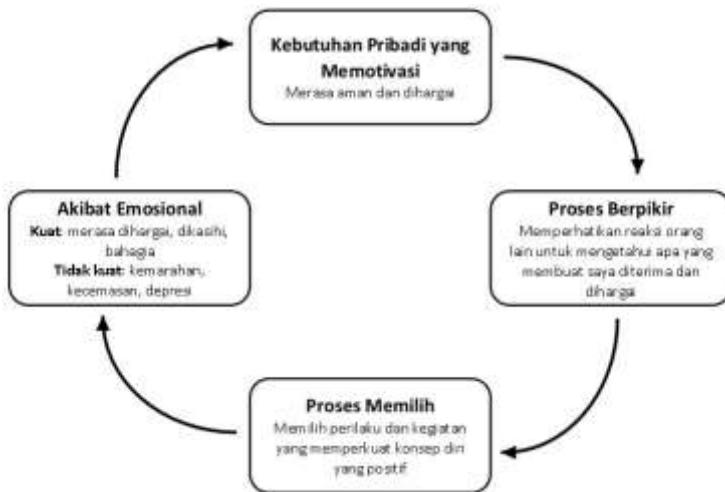
Komunikasi interpersonal adalah cara utama untuk membangun dan memperbaiki sebuah hubungan. Komunikasi merupakan sarana untuk membangun masa depan dalam interaksi dan hubungan personal. Dalam persahabatan, pembicaraan mengenai impian bersama di masa depan adalah salah satu pengikat paling kuat yang dapat mengakrabkan manusia (Dixson & Duck, 1993; Wood, 2006).

Prinsip 7 : Komunikasi Tidak Dapat Menyelesaikan Semua Hal

Prinsip 8 : Efektivitas Komunikasi Interpersonal adalah Sesuatu yang Dapat Dipelajari

KONSEP DIRI DAN PERSEPSI

Dalam melakukan proses komunikasi sehari-hari, konsep diri dapat muncul secara tidak disengaja yang merupakan proses multidimensi dan internalisasi dan tindakan menurut prespektif seseorang. Maka dari itu, konsep diri tiap individu sangatlah unik, artinya antara individu satu dengan yang lainnya berbeda-beda.



Gambar 1.7. Proses Munculnya Emosi

Konsep diri muncul dalam proses komunikasi dengan orang lain. Geroge Herbert Mead (1934) mengembangkan konsep diri dengan cara menginternalisasikan dua tipe perspektif yaitu: perspektif dari orang terdekat dan perspektif dari orang lain pada umumnya. **Orang terdekat** adalah orang-orang yang memberikan makna tersendiri dan punya arti khusus dalam kehidupan seseorang. Bagi anak-anak orang terdekat adalah keluarga yaitu bapak, ibu, kakak, adik bahkan pengasuh. Selanjutnya saat anak-anak mulai berinteraksi dengan lingkungannya atau sudah mulai memasuki masa sekolah, maka teman sebaya atau sahabat dapat menjadi orang terdekat. Saat usia beranjak dewasa, rekan kerja, teman sejawat ataupun kekasih dapat menjadi orang terdekat seseorang. Pada umumnya keluargalah yang memberikan pengaruh bagaimana

Seseorang memandang dirinya sendiri. Semakin besar keluarga atau orang terdekat, maka semakin memiliki banyak pengaruh dalam cara pandangnya dikarenakan semakin banyak penilaian yang ia terima.



Gambar 1.8. Pengaruh Keluarga dalam Konsep Diri

Proses pembentukan konsep diri dalam keluarga oleh beberapa proses, diantaranya adalah penilaian langsung (*direct definition*) adalah pola komunikasi dari orang lain yang menjelaskan siapa kita dengan cara memberikan label langsung. Penilaian Reflektif (*reflective appraisal*) adalah persepsi kita terhadap pandangan orang lain. Persepsi ini berpengaruh terhadap bagaimana seseorang memandang diri sendiri. Skrip Identitas (*identity script*) adalah aturan dalam kehidupan dan pembentukan identitas manusia (Berne, 1964; Harris, 1969). Gaya kelekatan (*attachment styles*) adalah pola pengasuhan yang diajarkan pada anak untuk mengenali diri dan lingkungannya serta

belajar untuk melakukan pendekatan terhadap lingkungannya. Terdapat beberapa macam tentang gaya kelekatan ini, *pertama*, Gaya Kelekatan Aman (*secure attachment style*) berkembang ketika orang tua atau pengasuh secara konsisten selalu penuh perhatian dan kasih sayang terhadap anaknya. *Kedua*, Gaya Kelekatan Takut (*fearful attachment style*) ditanamkan oleh orang tua atau pengasuh yang mengasuh dengan cara negatif seperti ketidakmampuan berkomunikasi, penuh penolakan, dan menggunakan kekerasan fisik. *Ketiga*, Gaya Kelekatan Meremehkan (*dismissive attachment style*) terbentuk dari gaya pengasuhan yang penuh dengan ketidaktertarikan, penolakan, dan sikap cuek dengan anak yang diasuh. *Keempat*, Gaya Kelekatan Cemas/Ambivalen (*anxious/ambivalent attachment style*) dibentuk dari gaya pengasuhan yang tidak konsisten.



Gambar 1.9. Susunan Konsep Diri

Masyarakat umum (*generalized others*) adalah refleksi dari pandangan orang lain secara umum dalam kelompok sosial. Setiap kelompok sosial memiliki pandangan yang merefleksikan nilai, keyakinan, pengalaman, dan pemahaman dalam kelompok tersebut (Sorrentino, Cohen, Olson, & Zanna, 2005). Terdapat tiga cara pengungkapan persepektif orang lain. *Pertama*, ketika berinteraksi dengan orang lain. *Kedua*, melalui media massa dan institusi yang mencerminkan nilai kebudayaan. *Ketiga*, lembaga pemerintahan yang menyampaikan perspektif sosial. Dalam budaya barat menekankan aspek rasial, gender, orientasi seksual dan kelas sosial ekonomi sebagai pusat dari identifikasi personal seseorang.

Bagaimana seseorang sebaiknya mengembangkan konsep diri? *Pertama*, buat komitmen tegas untuk perkembangan kepribadian, karena proses mengubah konsep diri merupakan sesuatu yang menantang karena membutuhkan usaha yang berkelanjutan. *Kedua*, pengetahuan sebagai pendukung bagi pertumbuhan kepribadian, karena bekal komitmen saja tidak cukup dalam merubah konstruktif terhadap konsep diri. *Ketiga*, menentukan tujuan yang realistis dan wajar. Usaha untuk mengubah bagaimana cara pandang terhadap diri kita akan bekerja lebih baik ketika kita menyusun target yang realistis dan dapat dijangkau. *Keempat*, mencari situasi mendukung tercapainya tujuan karena seseorang dapat melakukan banyak hal dalam membentuk lingkungan yang mendukung perkembangan kepribadian dengan memilih orang dan situasi untuk mewujudkan impiannya.



Gambar 1.10. Johari Window

Joseph Luft dan Harry Ingham (Luft, 1969, dalam Wood, 2013) menciptakan model untuk mengklasifikasi informasi yang memengaruhi perkembangan konsep diri kita. Model ini dinamakan dengan **Johari Window** (Gambar 1.5) yang merupakan kombinasi dari nama depan mereka, Joe dan Harry. Terdapat empat area dalam Johari Window, yaitu:

1. Area terbuka, atau publik, informasi dalam area ini diketahui oleh kita dan orang lain. Misalnya informasi mengenai nama, tinggi tubuh, alamat rumah, adalah contoh informasi yang dapat dibagikan kepada orang lain.
2. Area buta, informasi dalam area ini diketahui orang lain, namun tidak disadari oleh diri kita sendiri. Misalnya, orang lain menyadari kecemasan yang kita alami, tetapi tidak kita rasakan. Atau kita tidak menyadari bakat yang kita miliki, akan tetapi orang lain melihatnya.
3. Area tersembunyi, kita mengetahui informasi dalam area ini, namun kita memiliki untuk tidak mengungkapkannya kepada orang lain. Anda memilih untuk tidak

menyampaikan beberapa kelemahan atau trauma yang terjadi di masa lalu.

4. Area gelap, area ini berisi informasi yang tidak diketahui, baik oleh diri sendiri maupun orang lain. Area ini berisi informasi mengenai potensi yang belum terungkap, bakat yang belum dimanfaatkan, dan reaksi terhadap peristiwa yang belum pernah kita alami. Kita tidak akan tahu bagaimana cara menangani sebuah konflik hingga kita sendiri mengalaminya.

Kita harus mampu mendapatkan informasi di dalam area buta dan area gelap. Salah satu cara menggantinya adalah dengan memasuki situasi yang belum pernah kita alami sebelumnya, mencoba hal-hal baru, dan mencoba cara baru dalam berkomunikasi.

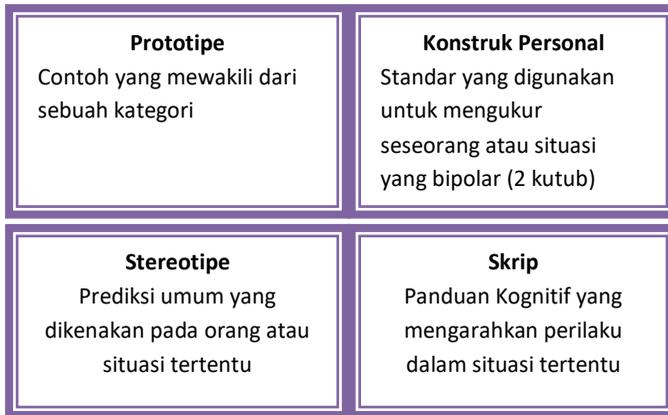
PERSEPSI DAN KOMUNIKASI

Persepsi adalah proses aktif untuk menciptakan makna dengan cara menyeleksi, menyusun, dan menginterpretasi manusia, objek, peristiwa, situasi, atau fenomena lainnya (Wood, 2013).



Gambar 1.11. Proses Terjadinya Persepsi pada Manusia

Persepsi diri terdiri dari tiga proses yang berkelanjutan, saling terkait dan bersifat interaktif. *Pertama*, **Seleksi** adalah proses pemilihan atensi pada stimulus atau situasi. *Kedua*, **Organisasi** adalah proses mengorganisasikan apa yang telah diamati dan memberikan makna. Teori tentang proses ini adalah teori konstruktivisme yang mengatakan bahwa pengalaman disusun dan diinterpretasikan dengan menerapkan struktur kognitif yang disebut dengan skema (Burleson & Rack, 2008).



Gambar 1.12. Skema Kognitif

Empat skema diatas berfungsi untuk menentukan apa yang dirasakan pada sebuah fenomena yang dikirim setelah proses seleksi terhadap situasi atau stimulus. *Ketiga*, **Interpretasi** adalah proses subyektif untuk menjelaskan persepsi yang dialami seseorang dengan maksud memberi makna terhadap informasi. Dalam proses interpretasi terdapat sebuah kegiatan yang disebut dengan *Atribusi*, yaitu alasan mengapa sesuatu dapat terjadi atau mengapa seseorang dapat berperilaku dalam acara tertentu (Heider, 1958; Kelley, 1967; Manusov & Spitzberg, 2008; dalam Wood, 2013).

Dimensi Atribusi

1. Lokus	Internal	Eksternal
2. Stabilitas	Stabil	Tidak Stabil
3. Kekhususan	Spesifik	Global
4. Tanggungjawab	Dalam Kontrol Personal	Diluar Kendali Pribadi

Atribusi memiliki empat dimensi, pertama adalah lokus yang menjelaskan alasan perilaku seseorang dari faktor internal (“ia tidak pernah sabar dengan orang yang datang terlambat”) atau dari faktor eksternal (“kemacetan tersebut membuat ia frustrasi”). Dimensi kedua adalah stabilitas yang menjelaskan perilaku sebagai hasil dari faktor tetap yang tidak berubah oleh waktu (“dia termasuk dalam orang dengan kepribadian tipe A) atau perilaku sebagai hasil faktor tidak tetap yang dapat berubah oleh situasi (“la marah karena sekarang sedang sakit kepala”). Ketiga, adalah kekhususan yang menjelaskan perilaku dalam istilah apakah ia berdampak global dan dapat diterapkan pada semua situasi (“Dia seorang pemboros”) atau perilaku yang dampaknya hanya dirasakan pada situasi tertentu (“la terkadang boros hanya ketika sedang punya uang banyak saja”). Terakhir yang keempat adalah tanggungjawab. Bagaimana dan apa alasan yang mendasari seseorang dalam bertindak akan memengaruhi perasaan dan hubungan kita dengan mereka.

RINGKASAN

Komunikasi sangat penting bagi kehidupan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan dasar dalam kehidupan. Dengan komunikasi manusia akan merasa mampu untuk bertahan hidup dan memiliki rasa aman. Dalam bab ini juga sudah memperlihatkan model-model komunikasi, dan dapat dibilang model yang paling baik adalah model traksaksional karena model ini menekankan pada proses komunikasi secara alami dan sistem komunikasi interpersonal. Dalam bab ini juga telah dipelajari prinsip-prinsip komunikasi interpersonal dan komunikator interpersonal harus mampu berinteraksi dalam cara yang efektif

dan tepat dengan situasi. Komunikator harus dapat menyesuaikan gaya berkomunikasi untuk mencapai tujuan, situasi, dan orang-orang yang spesifik. Efektivitas dan kesesuaian adalah syarat untuk menerima dan menghargai perbedaan kebudayaan.

Komunikator interpersonal yang mampu berinteraksi dalam cara yang efektif dan tepat dengan situasi. Artinya, kita harus menyesuaikan gaya berkomunikasi untuk mencapai tujuan, situasi, dan orang-orang yang spesifik. Efektivitas dan kesesuaian adalah syarat untuk menerima dan menghargai perbedaan kebudayaan. Panduan untuk menerapkan cara ini adalah dengan mengembangkan beragam kemampuan berkomunikasi, melatih kepekaan sensitivitas dalam berkomunikasi, melihat perbedaan dalam dua perspektif, mengatur apa yang dikatakan, dan berkomitmen terhadap etika dalam komunikasi interpersonal.

Konsep diri sebagai sebuah proses yang meliputi seluruh perjalanan hidup. Proses pengasuhan saat seseorang baru dilahirkan dan interaksi dari orang lain yang membantu untuk mengembangkan konsep diri. Proses mengubah cara pandang terhadap diri sendiri tidaklah mudah namun bukan tidak mungkin untuk dilakukan. Perubahan besar mengenai cara pandang terhadap diri sendiri bisa dilakukan dengan menggunakan kapasitas potensi kita secara optimal.

Persepsi dipengaruhi oleh banyak faktor. Kemampuan panca indra dan kondisi fisik memengaruhi apa yang kita amati dan bagaimana kita menerjemahkan stimulus yang diterima oleh pikiran. Persepsi interpersonal merefleksikan apa yang ada di dalam dan diluar diri kita.

LATIHAN SOAL

- Silahkan tulis aktivitas anda selama 3 hari ke depan dalam bentuk catatan harian. Catatlah orang-orang yang anda temui, apa saja yang mereka katakan, dan bagaimana perasaan anda dengan pertemuan tersebut?
- Setelah anda menyelesaikan tugas tersebut, klasifikasikanlah tiap interaksi tersebut menurut hierarki kebutuhan Maslow yang telah kita pelajari. Apa kebutuhan yang menjadi fokus anda dalam tiap komunikasi?

Fisiologi

Harga Diri

Rasa Aman

Aktualisasi Diri

Rasa Ingin memiliki

Efektivitas dari setiap iteraksi tergantung dari kemampuan Anda dalam memahami keragaman budaya.

- Berdasarkan teori Buber, Silahkan identifikasi iteraksi anda dengan pola:

I-It dan I-Thou

I-You

I-Thou

- Diskusikan dengan teman kelompok anda dan jawab pertanyaan berikut:
 1. Temui dan buatlah wawancara dengan profesional dibidang yang anda sukai. Tanya pada mereka, keterampilan komunikasi apa yang dibutuhkan untuk sukses. Keterampilan apa yang sudah anda miliki dan keterampilan apa yang ingin anda bangun?
 2. Cari di surat kabar tentang lowongan kerja yang mensyaratkan kemampuan berkomunikasi! Analisis jabatannya mengapa perlu kemampuan berkomunikasi?

3. Carilah orang yang berpengaruh terhadap diri anda di dalam lingkungan anda. Deskripsikan bagaimana orang ini berkomunikasi dan bagaimana ia memengaruhi konsep diri dan aktivitas anda.
 4. Buatlah sebuah survei untuk mencari informasi bagaimana mahasiswa di kampus memberikan label identifikasi pada diri mereka dan orang lain!
-
-

BAB II

BAHASA DAN PROSES MENDENGARKAN

A. Deskripsi Singkat

Dalam bab ini diuraikan tentang simbol-simbol yang digunakan dalam kegiatan komunikasi interpersonal dalam bentuk bahasa verbal dan nonverbal. Dalam kegiatan komunikasi interpersonal yang efektif juga tergantung pada proses mendengarkan. Oleh sebab itu dalam bab ini juga membahas tentang bagaimana proses mendengarkan, serta jenis dan hambatan dalam proses mendengarkan.

B. Kompetensi Dasar

Mahasiswa mampu memahami konsep, bentuk, dan prinsip komunikasi verbal dan non verbal dan mengaplikasikan pada kehidupan sehari-hari. Mahasiswa mampu memahami bahwa proses mendengarkan yang baik merupakan kunci keefektifan sebuah komunikasi.

C. Indikator

- Mahasiswa mampu memaparkan definisi, prinsip, dan tipe komunikasi verbal dan non verbal.
 - Mahasiswa mampu menjelaskan tentang proses mendengarkan serta jenis dan hambatannya.
-
-

BAHASA DAN SIMBOL

Kata adalah simbol yang bersifat dinamis, ambigu, dan merupakan representasi abstrak dari sebuah fenomena. Contoh yang paling mudah yaitu nama kita adalah simbol representasi diri kita. Semua bahasa merupakan simbol, tetapi tidak semua simbol termasuk dalam kategori bahasa. Seni, musik, dan perilaku non verbal adalah simbol representasi dari perasaan, pikiran, dan pengalaman.



Gambar 2. 1. Ragam Bahasa

Simbol bersifat dinamis, bermakna bahwa setiap kata pada hakikatnya tidak selalu berkaitan dengan objek yang direpresentasikannya. Kerna bahasa bersifat dinamis, maka kata dapat berubah sepanjang waktu. Sifat kata yang dinamis membuat

kita dapat mengubah dan melekatkan makna tertentu pada kata didalam percakapan informal. Kelompok sosial tertentu atau sekumpulan geng remaja biasanya memiliki istilah tertentu yang hanya diketahui oleh anggota kelompok mereka.

Simbol bersifat ambigu karena apa yang dimaksudkan bersifat multitafsir. Tetapi meski sebuah kata dapat memiliki beragam makna pada berbagai daerah, tetapi terdapat beberapa kata yang maknanya disepakati secara universal. Karakter kata yang ambigu menjadi sering memunculkan masalah dalam hubungan interpersonal (Beck, 1988).



Gambar 2.2. Hakikat Bahasa

Simbol bersifat abstrak yang artinya simbol tersebut tidak konkrit dan tidak berwujud. Kata adalah simbol dari ide, orang, peristiwa, objek, perasaan dan lain sebagainya. Ketika simbol yang diciptakan menjadi semakin abstrak, kita berpotensi mengalami

kebingungan. Fenomena ini disebut dengan generalisasi yang berlebihan (*over generalization*). Aaron Back (dalam Wood, 2003) melaporkan bahwa terlalu menggeneralisasi bahasa akan mengacaukan pikiran tentang konsep hubungan interpersonal.

Terdapat empat prinsip bahasa dalam komunikasi, yaitu:

1. Bahasa dan Budaya Saling Berkaitan

Proses komunikasi merefleksikan nilai dan perspektif dalam kebudayaan. Komunikasi juga dapat membentuk dan mereproduksi kebudayaan. Peneliti bahasa dan kebudayaan menilai bahwa bahasa membentuk bagaimana cara kita mengategorisasikan situasi dan bagaimana kita melihat dunia ini (Fantini, 1991; Lim, 2002). Bahasa juga menjadi alat utama yang digunakan dalam pergerakan sosial untuk mengubah kebudayaan. Persepsi sosial mengenai orang yang tuli dapat berubah dengan menggunakan istilah yang lebih halus yaitu tuna rungu.

2. Makna Bahasa Bersifat Subjektif

Makna dari setiap kata tidak pernah mutlak. Kita menciptakan makna ketika berinteraksi dengan orang lain. Proses penciptaan makna bersifat simbolis karena kita mengandalkan pada makna dan bojek lainnya. Makna juga bergantung dari pengalaman hidup dan harga diri yang dimiliki seseorang. Orang yang memiliki konsep diri baik lebih tidak mudah tersinggung dibandingkan dengan orang yang konsep dirinya buruk.

3. Penggunaan Bahasa Dipandu oleh Aturan

Komunikasi verbal dibentuk oleh aturan tak tertulis (Argley & Henderson, 1985; Schiminoff, 1980, dalam wood, 2003). Misalnya dalam kelas bahasa Inggris kita mengenal

pronunciation, tenses dan *syntax*. Ketiganya merupakan aturan-aturan yang berlaku dalam penggunaan bahasa Inggris, baik itu secara verbal maupun tulisan. Selain itu ada juga panduan komunikasi yang merupakan kesepakatan tidak tertulis dalam masyarakat mengenai makna kata dan bagaimana kata tersebut dapat digunakan dalam situasi tertentu.

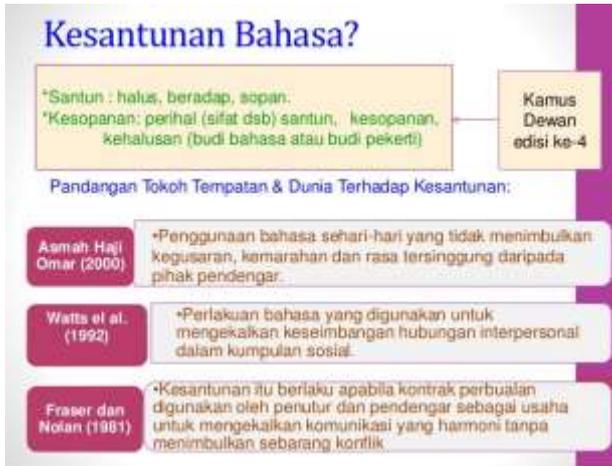
Terdapat dua aturan yang menentukan komunikasi (Cronen, Pearce, & Snavely, 1979). Pertama adalah aturan regulatif, yang menentukan apa, dimana, bagaimana, dan dengan siapa kita berkomunikasi. Sebagai contoh ada keluarga yang melarang berbicara saat makan malam berlangsung, atau dalam budaya Jawa terdapat pilihan kata yang digunakan ketika berbicara kepada orang tua, sebaya atau lebih muda. Jenis aturan regulatif di berbagai daerah ataupun dunia amat beragam. Apa yang diterima di suatu daerah belum tentu diterima di daerah lainnya.

Kedua, aturan konstitutif yang menentukan bagaimana cara kita memaknai perbedaan komunikasi antarnudaya. Kita belajar bagaimana cara menghormati (memberikan perhatian), persahabatan (tersenyum), afeksi (pelukan), dan profesionalitas (tepat waktu, kompetitif). Sama seperti aturan regulatif, aturan konstitutif juga dibentuk oleh budaya dalam suatu daerah.

4. Siklus Komunikasi Membentuk Makna

Dalam kegiatan menulis, kita mengenal tanda baca. Tujuannya agar kalimat yang diucapkan bisa dipahami oleh orang lain. Begitu pula dalam komunikasi interpersonal, tanda baca (disebut dengan siklus) mendefinisikan kapan sebuah interaksi diawali dan diakhiri (Watzlawick, Beavin, & Jackson, 1967).

Untuk menciptakan komunikasi bermakna, kita harus menentukan kapan sebuah pembicaraan dimulai. Masalah dapat muncul ketika kita tidak memberikan tanda siklus dalam komunikasi.



Gambar 2. 3. Kesantunan Bahasa

Pada tahun 2005, Harry Wegner (Wood, 2003) melakukan penelitian untuk mempelajari bagaimana pola permintaan-penawaran memengaruhi konflik pada pasangan. Ia menemukan bahwa suami atau istri merasa kurang dihargai ketika pasangan mereka menarik diri dari konflik. Mereka merasa tidak dipahami oleh pasangannya. Perasaan saling memahami berhubungan secara langsung dengan kepuasan pernikahan, khususnya bagi istri.



Gambar 2.4. Pola Permintaan – Penarikan

Tidak ada pedoman baku untuk memperbaiki cara mengawali komunikasi. Cara ini bergantung pada persepsi subjektif. Ketika komunikator tidak setuju dengan cara komunikasi tersebut, ia akan menyampaikan apa yang terjadi diantara mereka.

Kemampuan untuk menggunakan simbol membuat kita dapat bertahan hidup dalam dunia yang penuh ide dan makna. Kita tidak sekedar bereaksi terhadap lingkungan yang konkret, tetapi juga berpikir untuk mengubahnya. Beberapa filsuf bahasa telah mengidentifikasi lima kemampuan simbolis dalam berbahasa yang memengaruhi kehidupan kita. (Cassirere, 1944; Langer, 1953, 1979):

1. Bahasa Membentuk Definisi

Kemampuan simbolis yang paling dasar adalah definisi. Kita menggunakan simbol untuk menjelaskan pengalaman, orang lain, interaksi, perasaan dan pikiran. Bagaimana proses membentuk definisi ini dimulai dengan bahasa membentuk persepsi, bahasa mampu memfokuskan persepsi dan akhirnya bahasa memengaruhi hubungan interpersonal.

2. Bahasa Bersifat Evaluatif

Bahasa sarat dengan pemaknaan. Ini adalah prinsip dasar dalam berbahasa. Kita paham bahwa bahasa tidak bersifat objektif dan netral. Bahasa merefleksikan dan membentuk persepsi, terjadi perubahan makna dalam bahasa, dan bahasa dapat merendahkan martabat orang lain.

3. Bahasa Mengorganisasikan Persepsi

Kita menggunakan simbol untuk mengorganisasikan persepsi. Seperti yang digambarkan dalam skema kognitif yang digunakan untuk mengklasifikasi dan mengevaluasi pengalaman. Proses tersebut memengaruhi makna yang kita ciptakan. Sebuah kata tidak berubah, tetapi maknanya yang bervariasi, karena bahasa membentuk pikiran abstrak dan bahasa dapat membentuk stereotipe.

4. Bahasa Membentuk Pemikiran Hipotesis

Anda dapat berfikir diluar situasi konkret dengan segera. Hipotesis dapat terjadi karena kita menggunakan simbol. Saat membuat simbol, kita memberikan nama pada ide sehingga kita dapat mengingat dan merefleksikannya. Hipotesis juga membuat kita hidup tidak hanya dimasa sekarang. Kita memasukkan pengetahuan dari sejarah kita dan rencana masa depan pada kehidupan sekarang. Hubungan yang akrab berdiri diatas gagasan masa lalu dan masa depan. Perekat

terkuat untuk keintiman adalah pengalaman sejarah bersama (Bellah, Madsen, Sullivan, Swinder, & Tipton, 1985; Bruess & Hoefs, 2006; Wood, 2006). Kita dapat membantu perkembangan diri sendiri. Berfikir secara hipotesis membantu perkembangan diri kita. Salah satu cara untuk meningkatkan konsep diri adalah menerima proses perkembangan tersebut.

5. Bahasa Merefleksikan Diri Sendiri

Mead (1934, dalam Wood, 2013), terdapat dua aspek pada diri. Pertama adalah *I*, yaitu diri yang spontan dan kreatif. *I* menanggapi kebutuhan dan hasrat secara impulsif tanpa memperhatikan norma sosial. *Me* adalah bagian yang sadar secara sosial yang mengawasi dan menahan dorongan dari *I*. *Me* merefleksikan *I* dalam perspektif sosial. *I* kebal terhadap kaidah dan harapan sosial, sementara *Me* sangat memperhatikannya. Dalam perdebatan, *I* anda ingin menyerang seseorang yang tidak disukai, tetapi *Me* menyensor dorongan tersebut dan mengingatkan anda bahwa menjatuhkan orang lain merupakan tindakan yang tidak sopan. Refleksi diri membuat kita dapat mengontrol komunikasi dan refleksi diri membantu kita mengelola citra.

Wood (2013) mengungkapkan bahwa terdapat pedoman untuk meningkatkan keefktifan komunikasi verbal. *Pertama*, terlibat dalam perspektif ganda. Hal ini melibatkan peran keberpusatan pada orang-orang (*peran-centered*), sehingga menyadari perspektif lain dan menggunakannya untuk berkomunikasi. Komunikasi interpersonal yang efektif bukanlah kegiatan pribadi, akan tetapi sebuah hubungan antar manusia. Kesadaran adanya orang lain dan pandangan mereka harus direfleksikan pada cara kita berbicara.

Kedua, mengakui perasaan dan pikiran. Komunikator yang efektif bertanggungjawab pada diri mereka sendiri dengan menggunakan bahasa yang mengakui pikiran dan perasaan. Mereka mengakui perasaan mereka dan tidak menyalahkan orang lain atas apa yang terjadi pada mereka. *Ketiga*, menghargai apa yang orang lain katakan mengenai perasaan dan pikiran mereka. Salah satu bentuk penyangkalan komunikasi adalah berbicara untuk orang lain pada saat mereka mampu menyatakannya sendiri. Kita tidak seharusnya mengasumsikan kita mengerti apa yang mereka rasakan atau pikirkan. Sangatlah penting untuk tidak berasumsi bahwa kita memahami orang lain dari budaya dan komunitas yang berbeda di dalam masyarakat. Keempat, berjuang untuk keakuratan dan kejelasan. Karena simbol berubah-ubah, abstrak, dan ambigu, potensi kesalahpahaman selalu muncul. Sebagai tambahan, perbedaan individual dan kebudayaan membuat interpretasi yang berbeda pada kata-kata. Walaupun kita tidak dapat benar-benar menghilangkan kesalahpahaman, kita dapat menguranginya.

KOMUNIKASI NON VERBAL

Komunikasi nonverbal adalah setiap informasi atau emosi dikomunikasikan tanpa menggunakan kata-kata atau nonlinguistik. Komunikasi nonverbal adalah penting karena, apa yang sering kita lakukan mempunyai makna jauh lebih penting daripada apa yang dikatakan.

	KOMUNIKASI VOKAL	KOMUNIKASI NON-VOKAL
KOMUNIKASI VERBAL	Bahasa lisan (Spoken words)	Bahasa tertulis (Written words)
KOMUNIKASI NON-VERBAL	Nada suara (tone of voice)	Isyarat (gesture)
	Desah (sighs)	Gerakan (movement)
	Jeritan (screams)	Penampilan (appearance)
	Kualitas vocal (vocal qualities)	ekspresi wajah (facial expression)

Gambar 2. 5. Bahasa Verbal dan Non Verbal

Terdapat sejumlah bentuk komunikasi nonverbal dan bentuk-bentuk tersebut meliputi wajah terutama yang menyangkut mata, tumbuh, sentuhan, suara, ruang, waktu, daya tarik fisik, pakaian, dan lingkungan. Sebagian besar dari bentuk-bentuk ini menampilkan beberapa karakteristik (Weaver II, 1993), yaitu:

1. Komunikasi non verbal memiliki sifat berkesinambungan.
Terkadang kita berbicara secara verbal, namun tanpa disadari kita juga melakukan gerakan-gerakan tubuh sebagai bahasa nonverbal. Terdapat isyarat-isyarat yang digunakan sebagai dasar untuk mengerti respon kita. Yang menjadi soal ialah bahwa kita mengirim dan menerima pesan-pesan nonverbal dalam arus yang tidak terputus dan terus menerus. Selagi kita mengamati sikap dan perangai seseorang, orang tersebut mungkin sedang mengamati kita juga.
2. Komunikasi non verbal kaya dalam makna.
Terkadang satu isyarat yang kita sampaikan kepada lawan bicara kita, dapat memiliki banyak arti. Acungan jempol saja

dapat berarti ok, bagus, siap dan lain sebagainya. Jika tidak terdapat kesepakatan terlebih dahulu, maka menggunakan bahasa non verbal rentan terjadi perbedaan pemaknaan.

3. Komunikasi non verbal dapat membingungkan.
Karena komunikasi non verbal memiliki banyak makna, maka dari itu terkadang komunikasi non verbal membingungkan. Isyarat-isyarat tertentu dapat berarti sesuatu yang secara keseluruhan berbeda dari apa yang kita bayangkan.
4. Komunikasi non verbal menyampaikan emosi.
Mendengar bahwa seseorang berteriak atau terluka hampir tidak sekuat seperti melihat orang itu berteriak atau terluka. Apabila kita ingin menunjukkan kesungguhan atau ketulusan hati, maka wajah dan isyarat tubuh kita agaknya akan lebih efektif dari pada ucapan-ucapan kita, meskipun kata atau ucapan yang diperkuat oleh isyarat-isyarat nonverbal akan menunjukkan pesan yang paling benar atau dapat dipercaya.
5. Komunikasi nonverbal dikendalikan oleh norma-norma dan peraturan mengenai kepatutan.
Norma dan peraturan umumnya amat berbeda dari satu budaya ke budaya yang lain. Norma dan peraturan kita pelajari sejak kecil dari bimbingan orang tua atau keluarga. Beberapa dari norma dan peraturan kita pelajari dari hasil pengamatan orang lain. Kebanyakan perilaku non verbal diatur atau dikendalikan oleh norma atau aturan. Tanpa menyadari atau mengabaikan norma dan peraturan, seseorang akan terlihat kasar, tidak sopan, atau acuh tak acuh. Seperti contoh jika mengundang makan orang penting tetapi tidak tahu bagaimana cara *table manner* yang benar.

6. Komunikasi non verbal terikat pada budaya.
Budaya pada hakikatnya merupakan gejala non verbal. Yakni, kebanyakan aspek budaya kita dipelajari melalui pengamatan dan mencontoh bukan melalui pengajaran verbal secara eksplisit. Perilaku non verbal mengkomunikasikan keyakinan, sikap, dan nilai-nilai budaya kepada pihak lainnya.

FUNGSI KOMUNIKASI NONVERBAL	
Paul Ekman menyebut 5 fungsi pesan nonverbal:	
Emblem	• Gerakan mata, seperti kedipan mata dapat mengatakan "saya tidak sungguh-sungguh"
Ilustrator	• Pandangan kebawah dapat menunjukkan depresi atau kesedihan
Regulator	• Kontak mata berarti saluran percakapan terbuka
Penyesuai	• Kedipan mata yang cepat meningkat ketika orang berada dalam tekanan
Affect Display	• Pembesaran manik mata menunjukkan peningkatan emosi

Gambar 2. 6. Fungsi Komunikasi Nonverbal

Menurut Verderber et.al. (2007, dalam Budyatna, 2011), komunikasi nonverbal memiliki lima fungsi sebagai berikut:

1. Melengkapi informasi. Kita dapat menggunakan isyarat-isyarat nonverbal untuk mengunlangi apa yang telah kita katakan secara verbal. Misalnya kita mengatakan tidak sambil menggelengkan kepala. Menggelengkan kepala

adalah bentuk pengulangan dari kata “tidak” dan fungsinya adalah melengkapi agar lebih meyakinkan lawan bicara.

2. Mengatur interaksi. Kita mengelola sebuah interaksi melalui cara-cara yang tidak kentara dan kadang-kadang melalui isyarat nonverbal yang jelas. Semisal ketika anda terlanjur terlibat dalam sebuah obrolan yang menurut anda tidak menarik, maka sedikit demi sedikit anda mengurani pandangan anda pada lawan bicara anda, pertanda sudah tidak tertarik lagi dalam obrolan tersebut dan ingin menghentikannya.
3. Mengekspresikan atau menyembunyikan emosi dan perasaan. Jika seseorang ingin menunjukkan perasaan peduli kepada lawan bicaranya secara nonverbal maka ia dapat memperlihatkannya dengan tersenyum, merangkul, mencium, duduk berdekatan, menatap matanya, menyediakan waktu untuknya dan lain sebagainya. Tanpa menggunakan banyak kata, isyarat-isyarat tersebut sudah mampu memberitahukan kepada lawan bicara bahwa ada yang peduli terhadapnya, bahkan isyarat-isyarat tersebut lebih mudah diterima dari pada hanya sekedar kata-kata.
4. Menyajikan sebuah citra. Manusia mencoba menciptakan kesan mengenai dirinya melalui cara-cara dia tampil dan bertindak. Kebanyakan pengelolaan kesan terjadi melalui saluran nonverbal. Orang tidak hanya menggunakan komunikasi nonverbal untuk mengomunikasikan citra pribadi, tetapi dua orang dapat menggunakan isyarat-isyarat nonverbal untuk menyajikan citra atau identitas hubungan. Jika kita mendatangi sebuah pesta, kita dapat menilai dengan siapa para tamu undangan datang menghadiri pesta tersebut. Kita dapat menebak sebuah hubungan dari

kedekatan dua orang, apakah seseorang datang dengan teman, kekasih atau suami/istri mereka.

5. Memperlihatkan kekuasaan dan kendali. Banyak perilaku non verbal merupakan isyarat dari kekuasaan, terlepas ia sengaja atau tidak menyampaikannya. Dalam sebuah perkantoran, kita dapat menilai siapa yang menjadi atasan dan siapa bawahan dengan isyarat-isyarat yang mereka ciptakan secara sengaja maupun tidak sengaja. Dalam menggunakan pakaian, cara berjalan, cara bicara dan sikap orang lain dalam menyapa, kita dapat menebak apakah dia adalah bos atau karyawan.

Terdapat banyak bentuk komunikasi nonverbal seperti *kinesics* berupa gerakan tubuh, *paralanguage*, *proxemics* yang berkenaan dengan penggunaan ruang, *territory*, *artifacts*, *physical appearance*, *chronemics* berkenaan dengan penggunaan waktu, dan *olfactory communication* berkaitan dengan masalah penciuman (Verderber et al., 2007. Dalam Budyatna, 2011).

A. Kinesics

Dari semua penelitian mengenai perilaku nonverbal yang paling banyak dikenal adalah *kinesics*, suatu istilah teknis bagi studi mengenai gerak tubuh digunakan dalam komunikasi. Gerakan tubuh merupakan perilaku nonverbal dimana komunikasi terjadi melalui gerakan tubuh seseorang atau bagian-bagian tubuh. Gerakan tubuh meliputi kontak mata, ekspresi wajah, gerak-isyarat, postur atau perawakan, dan sentuhan.

B. Paralanguage

Paralanguage atau vocalics adalah “suara” nonverbal apa yang kita dengar bagaimana sesuatu yang dikatakan. Empat karakteristik vokal yang meliputi paralanguage dan kemudian

membicarakan bagaimana kesimpulan vokal dapat mengganggu arus pesan. Melalui pengendalian empat utama karakteristik vokal – *pitch, volume, rate, quality* – kita dapat melengkapi, menambah atau mempertentangkan makna terkandung oleh bahasa mengenai pesan kita.

C. Gangguan-gangguan Vokal

Meskipun banyak diantara kita adakalanya merasa bersalah dengan menggunakan gangguan vokal atau *vocal interferences* suara-suara yang tidak ada hubungannya atau kata-kata yang menginterupsi lancarnya pembicaraan. Gangguan vokal saat berbicara seperti “*eengg, eeemm, eee, aaa, hmmm, heee, huh*” dan lain sebagainya. Gangguan-gangguan vokal ini awalnya digunakan untuk mengisi kekosongan saat kita berbicara sebagai alternatif kata saat kita masih mencari kata selanjutnya. Akan tetapi, penggunaan yang sering dan cenderung berlebihan akan dapat menimbulkan kesan bahwa anda kurang percaya diri atau bingung mengenai apa yang ingin dikatakan.

D. Penggunaan Ruang

Kita berkomunikasi melalui penggunaan ruang informal kita yang ada disekeliling kita, menggunakan ruang-ruang yang kita miliki dan kita jaga, dan cara-cara menggunakan objek dan mendekorasi ruang kita. Proksemik atau *proxemics* merupakan studi mengenai ruang informal – ruang disekitar tempat yang kita gunakan suatu saat. Mengelola ruang informal memerlukan pemahaman mengenai sikap terhadap ruang dan wilayah pribadi. Edward T. Hal (1969, dalam Budyatna, 2011) berpendapat bahwa budaya di Amerikan Serikat yang dominanempat jarak yang berbeda dianggap nyaman dan bergantung pada sifat pembicaraannya, yaitu:

- Jarak akrab atau *intimate distance*, sampai 50cm dianggap tepat untuk pembicaraan antara dua sahabat akrab.
- Jarak pribadi atau *personal distance*, dari 50cm sampai dengan 125cm merupakan jarak untuk pembicaraan yang terjadi secara sepintas atau kebetulan.
- Jarak sosial atau *social distance*, dari 125cm sampai 4 m, untuk urusan bisnis seperti mewawancarai seorang calon pegawai.
- Jarak umum atau *public distance*, mengenai apa saja lebih dari 4m.



Gambar 2.7. Penggunaan Ruang

Gangguan atau pelanggaran di ruang akrab masih dapat diterima hanya apabila semua orang yang terlibat di ruang akrab itu mengikuti aturan main yang tidak tertulis. Seperti halnya jika kita berada dalam sebuah lift yang padat, tidak

ada yang berbicara dan semuanya terlihat tegang dan semua mata mereka tertuju kepada petunjuk nomor lantai di atas pintu lift.

Wilayah atau *territory* mengacu kepada ruang dimana kita menuntut kepemilikan wilayah itu. Adakalanya kita tidak menyadari cara-cara kita menuntut ruang itu sebagai milik kita, dan dalam hal lain kita berusaha keras menggunakan tanda-tanda yang nyata mengenai wilayah kita.

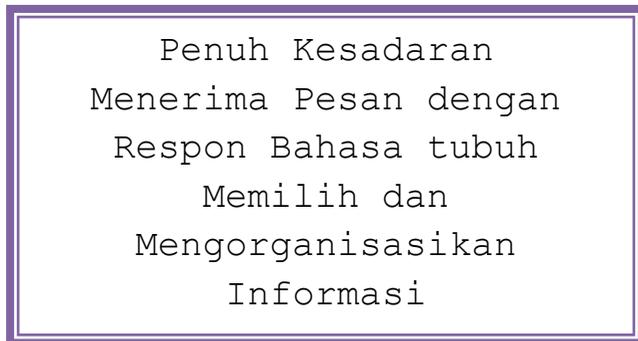
Kebanyakan orang menjaga wilayah mereka dengan membubuhi tanda-tanda. Misalnya seorang mahasiswa datang lebih awal dan memilih bangku favoritnya. Maka dia akan meletakkan tas atau buku di bangku tersebut jika ia ingin meninggalkan kelas sementara, hal itu bertujuan untuk memberitahukan kepada temannya yang akan datang bahwa bangku tersebut sudah ada “pemiliknya”.

Kewilayahan dapat mengandung dimensi kekuasaan. Orang yang memiliki status yang lebih tinggi umumnya menuntut wilayah yang lebih besar atau luas, lebih bergengsi, dan lebih terlindungi (Henley, 1977, dalam Budyatna, 2011).

Artefak atau *artifact* mengacu pada kepemilikan kita dan cara-cara kita mendekorasi wilayah kita. Orang membeli benda-benda karena fungsinya saja tetapi juga sebagai sebuah pesan dimana setiap objek menunjukkan yang empunya. Semisal saat ini sedang marak menggunakan plat nomor sesuai dengan inisial namanya. Hal itu dilakukan untuk memberikan kode pada setiap yang melihat siapa pemilik kendaraan tersebut.

PROSES MENDENGARKAN

Kebanyakan manusia lebih ingin di dengarkan daripada mendengarkan. Proses mendengarkan tidaklah semudah kita bayangkan, bukan hanya memerlukan telinga sebagai indra pendengar tetapi banyak hal yang harus diperhatikan. Wood (2013) membedakan antara mendengarkan (*listening*) dengan mendengar (*hearing*). Meskipun dari segi bahasa Indonesia kedua proses ini tampak sama, akan tetapi memiliki makna yang berbeda. Mendengar (*hearing*), adalah proses fisiologis yang terjadi ketika gelombang suara sampai pada gendang telinga. Sedangkan mendengar (*listening*) sebagai proses yang kompleks yang terdiri atas mendengar, berpikir, memilih dan mengorganisasikan informasi, menerjemahkan informasi, merespons situasi dan mengingat.



Gambar 2.8. Proses Mendengarkan

Wood (2013) menjelaskan bahwa proses mendengarkan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Kesadaran

Pertama adalah kesadaran (*mindfulness*) merupakan situasi dimana seseorang hadir dalam situasi tertentu. Seringkali

terjadi pada sebuah situasi dimana fisik seseorang berada dalam sebuah percakapan atau forum tetapi pikiran dan imajinasinya justru melanglang buana entah kemana, atau juga sering kita temui seseorang yang tidur dalam sebuah forum. Tanpa kesadaran penuh, stimulus yang diterima oleh telinga kita tidak dapat di langsungkan ke otak melalui syaraf-syaraf. Sehingga kita tidak dapat memaknai apa yang dikatakan seseorang. Ketika penuh kesadaran, maka kita benar-benar berada untuk orang lain sehingga dapat mengerti informasi yang diberikan pada kita.

2. Proses Menerima Pesan Secara Fisiologis



Gambar 2.9. Proses Penerimaan Suara Secara Fisiologis

Seperti halnya dijelaskan sebelumnya, proses mendengarkan (*hearing*) adalah dimana suara sampai pada gendang telinga, ini merupakan proses secara fisiologis dalam proses mendengarkan. Masing-masing individu memiliki gaya yang berbeda-beda dalam proses mendengarkan, bahkan pria dan wanita juga memiliki perbedaan. Jady Pearson (1985), menyebutkan bahwa perbedaan pola ini disebabkan oleh spesialisasi kemampuan belahan otak antara pria dan wanita. Wanita biasanya memiliki kemampuan otak kanan (mengatur kreatifitas dan berpikir holistik) yang lebih baik daripada pria. Penelitian terbaru mengungkapkan bahwa tiap wanita cenderung menggunakan kedua belahan otak mereka untuk

mendengarka, sedangkan pria cenderung hanya memanfaatkan belahan otak kiri saja (*“Men Use”*,2000)

3. Proses seleksi dan Organisasi

Elemen ketiga dalam proses mendengarkan adalah seleksi dan organisasi. Seperti yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, bahwa proses seleksi adalah proses dimana indra kita memilih stimulus yang mana yang akan diteruskan ke proses selanjutnya dan stimulus mana yang diabaikan. Sedangkan proses organisasi adalah proses pengelompokan stimulus yang diterima dari proses seleksi dengan menggunakan skema kognitif yang telah digambarkan di bab sebelumnya.

4. Memaknai Komunikasi

Tahap selanjutnya adalah memaknai komunikasi dari orang lain. prinsip terpenting untuk interpretasi yang efektif adalah menjadi berpusat pada seseorang (*person-centered*). Terdapat cara untuk dapat memfokuskan perhatian pada orang lain, kita harus melihat secara dua perspektif. Proses ini tidak memaksa agar kita setuju dengan pendapat orang lain tetapi lebih pada bagaimana kita benar-benar mencoba memahami lawan bicara. Seseorang akan merasa puas ketika kita dapat menerjemahkan apa yang ia bicarakan pada kita seperti yang ia inginkan. Robert Bolton dalam Wood, 1989) mengamati bahwa pendengar yang baik akan melebarkan perseptif mereka agar dapat merasakan apa yang dipikirkan dan dirasakan orang lain.

5. Menanggapi

Kita dapat dikatakan sebagai pendengar yang baik jika kita dapat menanggapi apa yang telah disampaikan orang lain pada kita. Seperti yang telah dijelaskan diawal, bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses transaksional dimana proses

mendengarkan dan berbicara terjadi dalam waktu bersamaan. Pendengar yang baik bisa memberikan tanggapan awal dengan ekspresi wajah yang memperlihatkan ketertarikan pada topik pembicaraan. Selanjutnya dapat juga memberikan tanggapan berupa anggukan kepala, senyuman, atau gerak tubuh yang lain. Merespon dengan celetukan kecil atau pertanyaan juga menjadi tanda-tanda bahwa kita menanggapi lawan bicara sehingga menjadi sebuah proses komunikasi yang interaktif.

6. Mengingat

Elemen terakhir dalam proses mendengarkan adalah mengingat. Kemampuan mengingat ini merupakan proses mempertahankan apa yang telah kita dengar. Ron Adler dan Nell Towne (dalam Wood, 2003) menyatakan bahwa kita hanya mengingat kurang dari separuh pesan yang baru saja didengarkan. Wood (2003) mengatakan bahwa pendengar yang baik membiarkan sebagian informasi hilang dan memilih untuk mengingat informasi yang benar-benar penting saja. Kemampuan menyeleksi hal yang ingin diingat akan meningkatkan keterampilan dalam mendengarkan orang lain.

JENIS DAN HAMBATAN DALAM MENDENGARKAN

Proses mendengarkan adalah salah satu bagian dari proses komunikasi yang rentan akan hambatan. Terdapat dua hambatan dalam proses mendengarkan, yaitu hambatan dalam situasi (eksternal) dan hambatan dari komunikator.

Wood menyebutkan beberapa kendala dalam proses mendengarkan antara lain:

1. Hambatan Eksternal

Ada banyak hambatan dari luar yang terjadi dalam proses mendengarkan yang kita sebagai pelaku proses tersebut tidak dapat mengatasinya. Tetapi kita dapat mengetahui factor-faktor penghambatnya untuk mengurangi kesalahpahaman dalam proses komunikasi.

a. Pesan Terlalu Banyak

Secara alamiah, kita merasakan kewalahan dengan informasi sangat banyak. Kita kewalahan untuk memilah dan menyimpannya. Untuk menyiasati hal tersebut, kita biasanya akan menyaring informasi yang masuk (Todorov, Chaiken & Henderson dalam Wood 2013).

b. Kompleksitas Pesan

Semakin kompleks dan detail sebuah pesan, maka proses penyimpanannya juga semakin sulit. Pembicaraan yang menggunakan istilah-istilah unik juga dapat menambah kompleksitas pesan.

c. Gangguan

Gangguan atau kebisingan dapat menjadi hambatan dalam penyampaian pesan ke telinga kita. Seperti halnya jika kita berada di situasi keramaian seperti konser, parade band, pembangunan gedung dll, kita harus menambah volume suara dengan mengeraskan atau berteriak. Maka dari itu pendengar yang baik akan meminimalisir gangguan tersebut dalam proses mendengarkan, dapat dengan cara berpindah tempat, atau dengan cara lainnya.

2. Hambatan dari Komunikator

Hambatan internal dari komunikator juga dapat menurunkan kita sebagai pendengar yang baik. Terdapat beberapa hal diantaranya:

- a. Preokupasi
Preokupasi ini merupakan situasi dimana kita berada dalam sebuah kondisi percakapan atau perbincangan kelompok tetapi kita tidak fokus dengan pembicaraan yang berlangsung. Kita sibuk dengan pikiran kita sendiri mengenai hal lain yang mengganggu pikiran. Sehingga pesan apa yang disampaikan tidak menjadi perhatian kita selama proses berlangsung.
- b. Prasangka
Terkadang dalam situasi tertentu kita merasa sudah dapat menebak kemana arah pembicaraan ini akan berlangsung sehingga kita tidak mendengarkan secara seksama. Atau kita merasa dalam situasi percakapan yang tidak penting dan memilih untuk mengabaikan lawan bicara kita. Prasangka dalam pembicaraan akan membuat kita kehilangan kesempatan untuk memahami perspektif orang lain (Van Styke, dalam Wood 2003).
- c. Bersikap Terlalu Reaktif
Terkadang kita bersikap terlalu reaktif dalam merespon pesan yang orang lain sampaikan pada kita. Sering juga kita akan mengatakan hal-hal yang berlebihan baik itu positif maupun negatif. Reaksi berlebihan akan mengurangi kemampuan kita dalam memahami makna yang ingin disampaikan oleh orang lain (Wagnet dalam Wood, 2003).
- d. Tidak Berusaha Mendengarkan
Proses mendengarkan yang baik terdiri atas fokus terhadap topik yang disampaikan oleh lawan bicara, menarik makna dari pembicaraan mereka, aktif bertanya, dan merespon ucapan lawan bicara. Pada kenyataannya

sangat sulit untuk mengontrol gangguan dari luar dan mungkin kelelahan fisiologis yang mengurangi kemampuan kita dalam mendengarkan aktif (Isaacs dalam Wood 2003).

- e. Tidak Mengakomodasi Perbedaan Gaya Mendengarkan
Hambatan yang terakhir dalam proses mendengarkan efektif adalah tidak mengakomodasi perbedaan gaya mendengarkan orang lain. Wood (2003) menjelaskan bahwa terdapat dua alasan yang menyebabkan mengapa kita sebaiknya dapat mendengarkan dengan cara yang berbeda. Pertama, gaya mendengarkan tergantung dari materi apa yang sedang disampaikan. Kedua, adanya perbedaan budaya dan dialek berbahasa di tiap daerah.

Selain hambatan dalam mendengarkan, terdapat juga beberapa bentuk dari non-mendengarkan (*non-listening*). Bentuk ini dikatakan dengan non-mendengarkan (*non-listening*) karena tidak melibatkan proses mendengarkan yang sesungguhnya. Bentuk-bentuknya antara lain:

1. *Pseudolistening*

Adalah berpura-pura mendengarkan. Ketika melakukan *pseudolistening*, seseorang akan tampak seperti benar-benar memperhatikan, tetapi pikirannya entah kemana. Hal ini biasanya dilakukan jika seseorang terpaksa berada dalam sebuah percakapan atau forum. Salah satu tujuannya adalah menghindari terlukanya lawan bicara akibat tidak didengarkan apa yang ia ucapkan.

2. Monopoli Pembicaraan

Memonopoli Pembicaraan adalah sikap memonopoli komunikasi dengan berpusat pada diri sendiri tanpa menghiraukan topic percakapan yang disampaikan oleh lawan

bicara. Terdapat dua cara yang sering dilakukan dalam proses ini yaitu mengubah arah pembicaraan atau menginterupsi pembicaraan orang lain dengan tujuan mengalihkan arah percakapan.

3. *Selective Listening*

Yaitu memilih fokus hanya pada bagian tertentu saja dalam percakapan. Proses memilih apa yang ingin didengarkan juga dapat terjadi ketika kita berhadapan dengan informasi yang ingin dihindari. Misalnya perokok, dia akan menghindari informasi-informasi tentang bahaya merokok.

4. *Defensive Listening*

Yaitu melihat ucapan seseorang yang sebenarnya tidak bertujuan menghina sebagai ejekan atau serangan. Ketika menggunakan *defensive listening*, kita mengasumsikan bahwa orang lain tidak suka dengan kita. Sehalus apapun orang itu memilih kata, kita tetap akan menganggap perkataannya adalah hinaan atau ejekan.

5. *Ambushing*

Adalah proses mendengarkan dengan seksama, tetapi bertujuan untuk menyerang lawan bicara. Mereka memperhatikan setiap informasi yang disampaikan hanya saja termotivasi untuk menyerang lawan bicara.

6. *Literal Listening*

Yaitu proses mendengarkan yang hanya fokus pada isi pembicaraan saja tanpa memperhatikan tingkatan hubungan pemaknaan. Ketika mendengar secara harfiah, seseorang menjadi tidak peka pada perasaan orang lain dan hubungan yang mereka miliki. Bentuk seperti ini cenderung membuat orang lain tidak nyaman karena seseorang tidak berusaha memahami apa yang sebenarnya orang lain rasakan.

Wood (2003) mengatakan bahwa syarat pertama agar kita dapat menjadi pendengar yang baik dan efektif adalah mencari alasan terbaik untuk mendengarkan. Terdapat beberapa perilaku spesifik yang membantu pada tiap jenis mendengar yang efektif.

1. Mendengar untuk Kesenangan

Misalnya saat sedang mendengarkan radio atau musik-musik kesukaan, maka kita akan melakukan dengan senang dan dapat menerima pesan dengan baik.

2. Mendengar untuk Mendapatkan Informasi

Kita sering mendengar informasi dari banyak sumber diantaranya melalui media massa, teknologi komunikasi dan lainnya. Ketika informasi yang disampaikan kita butuhkan, maka kita akan mendengarkan dengan baik dan mengurangi kesalahan sedikit mungkin, sehingga tidak terjadi kesalahan informasi ataupun kesalahpahaman dalam proses komunikasi. Untuk dapat mendengarkan informasi beberapa hal yang dapat kita lakukan adalah penuh kesadaran, mengendalikan hambatan, mengajukan pertanyaan, menggunakan bantuan untuk mengingat dan mengorganisasikan informasi.

3. Proses Mendengarkan untuk Membantu Orang Lain

Ketika seseorang mendengarkan sahabat yang sedang mengalami kesusahan atau musibah, itu artinya ia sedang melakukan proses mendengarkan untuk membantu orang lain. Bender & Messener (dalam Wood, 2003) menyebutkan bahwa terdapat beberapa sikap dan keterampilan yang harus dikembangkan untuk melakukan hal tersebut, yaitu penuh kesadaran, hindari penilaian, memahami perspektif orang lain dan menunjukkan dukungan.

Terdapat tiga pedoman untuk proses mendengarkan yang efektif. *Pertama*, mendengarkan dengan penuh kesadaran. *Kedua*, meningkatkan keterampilan mendengarkan agar mampu mengakomodasi tujuan dan gaya mendengarkan yang berbeda-beda. *Ketiga*, harus ingat bahwa mendengarkan adalah proses yang aktif, jadi harus berusaha menciptakan perbincangan yang interaktif. Oleh karena itu mendengarkan adalah sebuah keterampilan yang sangat penting dalam sebuah proses komunikasi, dimana proses mendengarkan juga menjadi aspek penting dalam menentukan keefektifan komunikasi.

RINGKASAN

Dalam bab ini telah didiskusikan dunia kata-kata dan maknanya, keunikan jagad manusia yang kita huni karena kita adalah pengguna symbol. Karena symbol berubah-ubah, ambigu, dan abstrak, kata-kata tidak memiliki makna yang inheren. Malahan kita sering mengkonstruksi makna dengan menginterpretasikan symbol berdasarkan perspektif dan nilai yang berada pada kebudayaan dan kelompok sosial berdasarkan interaksi dengan orang lain dan pengalaman personal kita . kita juga menciptakan penekanan makna dalam komunikasi.

Bukan hanya muncul di dunia fisik di sini dan sekarang, kita menggunakan bahasa untuk mendefinisikan, mengevaluasi, dan mengklasifikasikan diri kita, orang lain, dan pengalaman kita di dunia. Bahasa membantu kita untuk merefleksikan diri sehingga kita bisa mengawasi perilaku kita.

Setiap tipe komunikasi nonverbal merefleksikan pemahaman dan nilai budaya, juga mengekspresikan identitas dan perasaan personal pada orang lain. Komunikasi nonverbal memiliki dimensi

teaterikal karena merupakan cara utama untuk membuat dan memperlihatkan pencitraan diri.

Karena komunikasi nonverbal bersifat simbolis, maka ia tidak memiliki makna yang inheren (melekat dengan pasti). Maka perilaku nonverbal adalah sesuatu yang kita konstruksikan, seperti cara kita memperhatikan, mengatur dan menginterpretasikan perilaku nonverbal. Keefektifan komunikasi ditingkatkan dengan cara mengawasi komunikasi nonverbal sendiri dan berlatih untuk menginterpretasikan orang lain dengan hati-hati.

Ada banyak hambatan dalam proses mendengarkan yang efektif. Hambatan eksternal meliputi pesan yang terlalu banyak, pesan yang terlalu kompleks dan rumit, dan situasi yang menghambat proses komunikasi. Selain itu, proses mendengarkan juga bisa dihambat oleh preokupasi, prasangka, bersikap terlalu reaktif, kurangnya usaha, tak mampu menggunakan gaya mendengar yang tepat pada situasi tertentu.

LATIHAN SOAL

Jawablah pertanyaan dibawah ini, jika perlu diskusikan dengan teman sekelas anda!

1. Label apa yang tidak anda sukai yang diaplikasikan pada anda atau pada kelompok dimana anda berada? Jelaskan bagaimana label tersebut memengaruhi anda!
2. Pikirkan mengenai informasi komunikasi nonverbal pada pengacara. Apa isu etis yang terlibat dalam penggunaan perilaku nonverbal pengacara sebagai usaha untuk mempengaruhi para juri? Apa isu etis dalam pembatasan juri

pada komunikasi nonverbal pengacara? Apakah ini adalah bentuk kekerasan pada hak berbicara?

3. Kunjungi kantin di kampus anda. Deskripsikan kursi, pencahayaan, musik (jika ada), jarak antar meja, dan warna dekorasi. Bandingkan dengan salah satu restoran yang pernah anda kunjungi. Apakah anda menemukan hubungan antara pola komunikasi nonverbal dengan kemahalan harga restoran?
4. Temukan beberapa jenis gangguan untuk mendengarkan yang hadir di lokasi belajar anda. Tentukan mana gangguan yang paling memengaruhi kualitas mendengarkan Anda!
5. Apa prinsip etika yang dapat anda temukan dalam tiga panduan untuk mendengarkan? Apakah perbedaan tersebut sesuai untuk digunakan dalam situasi sehari-hari?



BAB III

EMOSI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. Deskripsi Singkat

Dalam bab ini memaparkan bahwa komunikasi interpersonal sangat dipengaruhi oleh emosi masing-masing pelakunya. Oleh karena itu bab ini menjadi penting dalam pembahasan mata kuliah komunikasi interpersonal.

B. Kompetensi Dasar

Mahasiswa mampu memahami pengelolaan emosi dalam komunikasi, memahami proses membangun iklim komunikasi yang supportif dan menghindari iklim komunikasi defensive, serta mengetahui penyelesaian konflik dengan baik.

C. Indikator

- Mahasiswa mampu memaparkan kecerdasan emosi, hambatan emosi dalam komunikasi, aspek yang membentuk kenyamanan dalam hubungan personal.
 - Mahasiswa mampu menjelaskan tentang iklim komunikasi.
 - Mahasiswa mampu menjelaskan tentang definisi dan prinsip konflik, orientasi konflik dan mampu menyelesaikan konflik yang terjadi dalam komunikasi interpersonal.
-
-

EMOSI DALAM PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL

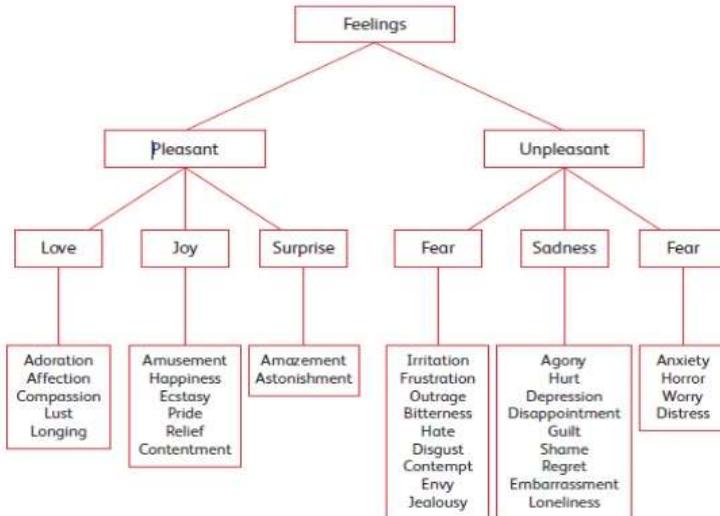
Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, menentukan perasaan mana yang sesuai dengan situasi tertentu, dan mengkomunikasikan perasaan tersebut secara. Goleman dalam Wood (2003), mengatakan bahwa individu yang memiliki Emotional Intelligence Question (EQ) yang tinggi lebih disukai dibandingkan yang memiliki EQ rendah, sehingga mereka mampu membentuk hubungan sosial yang berkualitas, merasa nyaman dengan dirinya sendiri, dan bekerja lebih efektif dengan orang lain.

Kecerdasan emosi terdiri atas beberapa kualitas yang tidak dinilai oleh standar tes intelegensi, yaitu:

- Menyadari perasaan-perasaan yang muncul.
- Menangani emosi tanpa merasa kewalahan menghadapinya.
- Tidak membiarkan kemunduran dan rasa kecewa menurunkan performa.
- Menghubungkan perasaan-perasaan yang dialami agar membantu mendapatkan tujuan hidup.
- Memahami apa yang dirasakan orang lain tanpa mereka katakan.
- Memiliki rasa optimis yang kuat yang juga realistis.

Kecerdasan emosi tidak hanya sekedar memahami perasaan diri sendiri. Kemampuan konstruktif dalam mengekspresikan perasaan juga diperlukan. Wood (2003) menjelaskan bahwa walaupun emosi adalah hal mendasar pada manusia dan komunikasi, emosi sulit untuk didefinisikan dengan pasti. Beberapa peneliti menyatakan pengalaman manusia dibagi dalam dua jenis emosi: emosi dasar yang memiliki alasan biologis,

bersifat instingtif dan universal, dan yang lainnya adalah hasil belajar dari interaksi sosial (Kemper, 1987).



Gambar 3.1. Tipe-tipe Emosi

Carol Travis (dalam Wood, 2003) berpendapat bahwa kemarahan bukan seluruhnya merupakan emosi dasar atau instingtif. Ia mengetahui bahwa kemampuan untuk merasa marah dipengaruhi oleh interaksi sosial, melalui hal-hal yang kita pelajari seperti pada apa dan kapan seharusnya merasa marah. **Pengaruh Fisiologi Terhadap Emosi.** Wood (2003) mendefinisikan emosi sebagai pengalaman dan interpretasi pada sensasi internal yang terbentuk oleh fisiologi, persepsi, bahasa, dan pengalaman-pengalaman sosial. Walaupun banyak variasi yang diungkapkan oleh para peneliti dalam menekankan setiap elemen ini berpengaruh, kebanyakan orang yang telah mempelajari emosi

setuju bahwa fisiologis, persepsi, pengalaman-pengalaman sosial dan bahasa memiliki perasaan dalam kehidupan emosi kita.



Gambar 3.2. Teori Organisme Mengenai Emosi

Teori organisme mengenai emosi (*organismic view of motions*) menyebutkan bahwa seseorang mengalami emosi saat stimulus eksternal menyebabkan perubahan fisiologis pada dirinya. Teori ini di kemukakan oleh filsuf William James dan Carl Lange yang dikenal dengan teori James-Lange, mengemukakan bahwa saat peristiwa muncul, seseorang menanggapinya secara fisiologis dan hanya setelah itu akan mengalami emosi (Wood, 2003).

Perspekif ini berasumsi bahwa emosi adalah suatu reflex yang berasal dari stimulus fisiologis. Dengan kata lain, dari pandangan organisme, emosi adalah produk sekaligus ekspresi dari tubuh kita. James menuliskan bahwa ekspresi emosi dimulai dengan persepsi atas sesuatu. Teori organisme mengenai emosi memandang emosi sebagai respon instingtif pada dorongan fisiologis yang disebabkan stimulus eksternal. James secara spesifik mengurangi makna dari apa yang disebutnya "*intellectual mind stuff*" (Finkelstein, 1980) sebagai tidak memiliki kuasa atas persepsi stimulus, dan akhirnya pada emosi yang dirasakan.

Pengaruh Persepsi Pada Emosi.

Teori perseptual mengenai emosi yang juga disebut teori penilaian, menyatakan bahwa persepsi subyektif membentuk arti fenomena eksternal. Sebagai contoh tangan yang bergetar diartikan sebagai rasa takut, mengacungkan kepala tangan sebagai ancaman, dan rasa sakit perut sebagai kecemasan.

Teori persepsi mengenai emosi tidak mendefinisikan secara jelas mekanisme yang digunakan untuk menginterpretasikan emosi. Kemudian terdapat **teori pelabelan kognitif mengenai emosi**, yang menurut teori ini, mekanisme adalah bahasa atau symbol. Pandangan ini menyatakan bahwa label yang diberikan pada respon fisiologis memengaruhi bagaimana kita menginterpretasikan respons tersebut. (Schachter, 1964; Schachter & Singer, 1962, dalam Wood, 2003)



Gambar 3.3. Teori Persepsi mengenai Emosi



Gambar 3.4. Teori Pelabelan Kognitif Mengenai Emosi

Teori organisme menekankan pada aspek fisiologis dari emosi. Teori persepsi mengingatkan kita pada bagaimana menilai peristiwa eksternal, reaksi fisiologis kita dalam menanggapi, memengaruhi makna yang kita kaitkan pada pengalaman tersebut kemudian muncul emosi yang menurut kita sesuai. Teori pelabelan kognitif menekankan pada memunculkan emosi yang sesuai. Setiap model atau teori masing-masing memberikan pemahaman mendalam tentang emosi. Akan tetapi, kesemuanya tidaklah sempurna karena tidak ada yang secara kuat memperhitungkan pengaruh budaya dalam membentuk emosi dan bagaimana mengkomunikasikannya.

Pengaruh Lingkungan Sosial pada Emosi. Di dalam buku Komunikasi Interpersonal oleh Wood, 2003 disebutkan bahwa Sejarawan Barbara Rosenwein (1998) menyebut kelompok di mana kita tergabung di dalamnya sebagai “komunitas emosi” karena mereka mengajarkan bagaimana kita memahami dan mengekspresikan emosi. Sebagai contoh komunitas emosi adalah keluarga, tetangga, teman sekantor, teman sekelas, komunitas keagamaan dll. Masyarakat dan komunitas dimana seseorang tinggal memengaruhi keyakinan mengenai emosi yang baik maupun yang buruk, dengan siapa kita meluapkan emosi dan sebaiknya kita meluapkan emosi ataupun tidak.

Teori interaktif mengenai emosi mengemukakan bahwa apa yang manusia rasakan dan bagaimana mengekspresikan atau tidak perasaan membentuk aturan-aturan dan pemahaman sosial. Arlie Hochschild (1979, 1983, 1990) sebagai pionir dalam bidang ini menyelidiki cara-cara manusia mengalami, mengontrol, dan mengekspresikan apa yang mereka rasakan. Teori interaktif mengenai emosi bersandar pada tiga konsep kunci, yaitu pemaknaan (*framing rules*), perasaan (*feeling rules*), dan emosi yang sesuai (*emotion work*).

Pemaknaan (*framing rules*) adalah makna emosi pada suatu situasi. Misalnya dalam adat kita upacara pemakaman sebagai peristiwa kesedihan sedangkan pernikahan adalah situasi membahagiakan. Meskipun dalam kedua peristiwa tersebut sama-sama mengundang air mata, akan tetapi makna menangis berbeda. Kelompok social yang berbeda akan mengajarkan *framing rules* yang berbeda walaupun dalam situasi yang sama.

Perasaan (*feeling rules*) memberitahukan kepada kita bahwa individu mempunyai hak dan harapan untuk merasakan sesuatu di situasi tertentu. *Feeling rules* terkadang mampu menjelaskan secara lengkap istilah mengenai hak dan kewajiban. Sebagai contoh:

Aku berhak merasa sedih.

la harus berterima kasih kepadaku atas apa yang kulakukan.

Aku sebaiknya merasa bahagia karena temanku mendapat pekerjaan.

Aku seharusnya tidak merasa marah pada orang tuaku.

Hochschild merasakan adanya hubungan yang kuat antara *feeling rules* dan tata sosial. Ia menyatakan bahwa salah satu usaha masyarakat untuk mengontrol orang-orang didalamnya adalah melalui *feeling rules* yang menegakkan nilai-nilai dan struktur sosial secara luas.

Kerja Emosi (*Emotion Work*) yaitu usaha untuk menghasilkan apa yang kita pikirkan merupakan perasaan yang cocok di situasi tertentu. *Emotion work* menyangkut pada usaha untuk membentuk cara mengenai bagaimana kita merasakan sesuatu, tanpa perlu menghilangkan perasaan yang tidak pantas atau menghasilkan perasaan yang seharusnya.

Walaupun sering melakukan *emotion work*, kita cenderung bersikap waspada untuk terlibat didalamnya saat kita pikir muncul perasaan-perasaan yang tidak layak pada situasi tertentu. Sebagai contoh, kita mungkin merasa bahwa tidak pantas merasa riang ketika orang yang tidak kita sukai sedang merasa sedih. Hochschild (1979,1983) mengistilahkan hal ini dengan sebutan "*the pinch*" yaitu ketidaksesuaian antara perasaan yang muncul dengan apa yang menurut kita seharusnya dirasakan.



Gambar 3.5. Teori Interaktif Mengenai Emosi

Teori interaktif mengenai emosi menekankan pada dampak dari faktor sosial mengenai bagaimana kita mempersepsi, memberikan label, dan menanggapi secara emosional apa yang terjadi dalam hidup kita. Kelebihan dari model ini adalah menyadari adanya perbedaan budaya dalam merasakan sesuatu dan mengekspresikannya. Teori atau pandangan mengenai emosi memiliki implikasi pada seberapa jauh kita berpikir bahwa apa yang dirasakan dapat di kontrol dan bagaimana kita mengekspresikan apa yang dirasakan dalam kehidupan sehari-hari.

Kita memang tidak memiliki kuasa penuh atas apa yang kita rasakan, tetapi sebenarnya kita dapat melakukan beberapa kontrol pada emosi yang kita rasakan. Kita akan mencoba berlatih kontrol substansial atas bagaimana mengekspresika atau tidak mengekspresikan apa yang dirasakan, serta kepada siapa kita mengekspresikan. Bertanggungjawab pada kapan, bagaimana dan kepada siapa kita mengekspresikan perasaan adalah landasan dalam etika komunikasi interpersonal (Anderson & Guerrero, 1998; Fridlund, 1994; Philipot & Feldman, 2004, Wood, 2003)

Kepandaian dalam mengenali dan mengekspresikan emosi sangatlah penting dalam kompetensi interpersonal. Emosi tidak selalu dapat kita ekspresikan dan diperlihatkan kepada orang lain, terdapat beberapa alasan mengapa seseorang tidak mengekspresikan emosinya. **Ekspektasi Sosial**, sosialisasi gender sepertinya memiliki peranan penting dalam membentuk perasaan dan pengekspresian emosi. Aturan tidak tertulis tentang bagaimana perbedaan laki-laki dan perempuan dalam mengekspresikan emosi secara tidak langsung terbentuk dalam tatanan masyarakat. Perempuan diidentikkan dengan makhluk lemah sehingga menangis adalah hal yang sangat dimaklumi dilakukan, sedangkan laki-laki yang di konstruksikan sebagai

mahluk lebih kuat pantang untuk menitikkan air mata. Sebaliknya, seakan-akan laki-laki lebih berhak marah dari pada perempuan.

Kerapuhan, alasan lainnya mengapa kita tidak menekspresikan emosi yang dirasakan adalah terdapat rasa tidak ingin memberikan informasi yang dapat memengaruhi bagaimana orang lain memandang dan menilai kita yang nantinya akan berpengaruh terhadap bagaimana orang lain memperlakukan kita. Ada ketakutan yang muncul jika kita menjadi tidak disukai orang lain. Kita juga mengendalikan mengekspresikan perasaan, terutama perasaan negatif, karena sesuatu yang dinamakan *chilling effect* atau dampak yang mengerikan, artinya adalah mengenai bagaimana seseorang akan menggunakan kekuasaannya kepada kita.

Melindungi orang lain, alasan yang juga sering menjadikan kita tidak mengekspresikan emosi adalah adanya kekhawatiran melukai atau membuat orang lain marah. Terkadang kita membuat pilihan etis dengan menahan emosi yang dapat melukai perasaan orang lain tanpa mendapatkan efek yang positif. Kecenderungan untuk menahan mengekspresikan emosi untuk melindungi orang lain sering dilakukan oleh orang-orang Asia, karena menurut mereka menyakiti orang lain itu memalukan (Johnson, 2000; Min, 1995; Ting-Toomey & Oetzel, 2002; Yamamoto, 1995; Wood, 2003). Akan tetapi di lain sisi, Susan Schmanoff (1987) menemukan bahwa keintiman berkurang jika keterbukaan emosi saat berkomunikasi dengan pasangan berkurang secara konsisten, bahkan keterbukaan emosi yang negatif pun. Tidak mengekspresikan perasaan sama artinya dengan menciptakan penghalang dalam suatu hubungan atau menyebabkan tekanan personal. Dampak fisiologis dan psikologis

dari penyangkalan atau menahan emosi dalam waktu lama dapat berbahaya bagi diri sendiri dan menghancurkan hubungan (Pennebaker, 1997; Schmanoff, 1987).

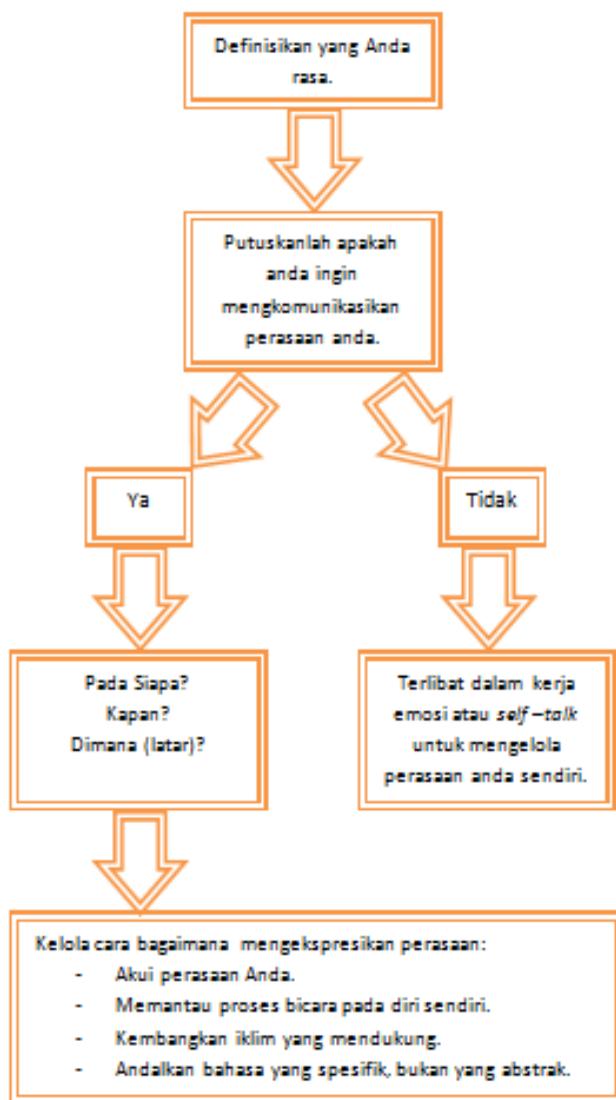
Peran Dalam Lingkungan Sosial dan Profesional, alasan terakhir mengapa kita tidak mengekspresikan emosi adalah peran kita dalam lingkungan membuat kita tidak pantas mengekspresikan emosi. Sebagai contoh seorang pengacara saat mendengarkan kesaksian yang mengharukan sehingga memengaruhi emosi dalam dirinya, akan tetapi tidaklah pantas jika ia ikut menangis dalam persidangan di depan umum.

Disituasi tertentu terkadang kita tidak harus menekan atau menyangkal emosi yang kita rasakan. Akan tetapi terkadang, kita sadar untuk memiliki perasaan tertentu dan berusaha untuk mengekspresikannya, tetapi usaha kita tidak benar-benar berhasil untuk itu. Terdapat tiga alasan umum pengekspresian emosi yang tidak efektif. *Pertama*, berbicara secara umum seperti “saya senang” atau “saya sedih”. Kata-kata tersebut merupakan pengekspresian emosi, tetapi tidak efektif. Karena kata-kata tersbut terlalu umum dan bersifat abstrak. Sehingga tidak mengkomunikasikan perasaan dengan jelas. *Kedua*, tidak mengakui perasaan. Menyatakan perasaan-perasaan tanpa memiliki tanggungjawab personal atas perasaan tersebut adalah salah satu penghalang yang sering muncul dalam pengekspresikan perasaan secara efektif (Proctor dalam Wood, 2013). *Ketiga*, memalsukan bahasa emosi. Ini adalah bahasa yang terdengar seperti pengekspresian emosi, tetapi tidak benar-benar menggambarkan apa yang dirasakan seseorang. Sebagai contoh, ketika seseorang berteriak “tinggalkan aku sendiri!”, dari cara bicaranya kita sudah dapat menebak bahwa orang ini sedang

mengalami sesuatu, akan tetapi dia tidak ingin mengungkapkannya.

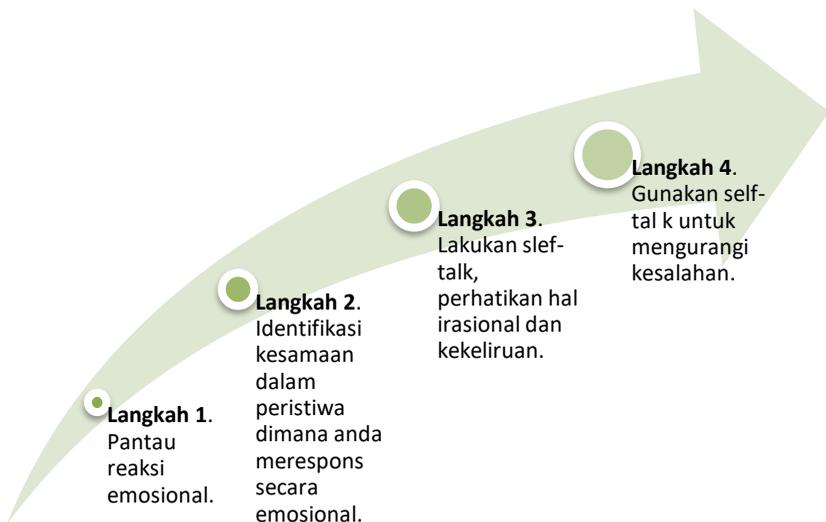
Bagaimana seseorang dapat mengkomunikasikan emosi secara efektif? Terdapat beberapa cara, *Pertama*, identifikasi emosi. Sangatlah penting untuk mengidentifikasi mana perasaan yang utama – yaitu yang paling dominan dirasakan saat itu. *Kedua*, memilih cara untuk mengekspresikan emosi. Bagaimana proses mengekspresikan emosi secara efektif, simak gambar 3.5 dibawah.

Proses mengekspresikan emosi diawali dengan pendefinisian perasaan yang dirasakan. Apakah kebahagiaan? Kesedihan? Atau perasaan lainnya. Selanjutnya adalah memutuskan apakah perasaan itu akan dikomunikasikan atau tidak, jika tidak maka kita akan melakukan kerja emosi atau berbicara pada diri sendiri (*self-talk*) untuk mengelola perasaan. Jika iya dengan siapa kita akan mengkomunikasikan, kapan, dan bagaimana mengkomunikasikannya. Kita dapat mengelolanya dengan mengakui perasaan, memantau proses berbicara pada diri sendiri, mengembangkan iklim yang mendukung dan mengandalkan bahasa yang spesifik agar mudah dimengerti oleh lawan bicara kita. *Ketiga*, akui perasaan anda. Mengakui perasaan sangatlah penting untuk membangun komunikasi yang efektif .



Gambar 3.6. Komunikasi Emosi yang Efektif

Self-talk adalah berkomunikasi dengan diri sendiri. Kita menggunakan *self-talk* ketika melakukan *emotion work*. Kita terkadang berbicara dalam hati “seharusnya tadi saya tidak marah”, “Seharusnya saya tadi tidak melakukannya”. Kita dapat langsung berkata pada diri sendiri mengenai perasaan tersebut atau mengenai cara mengekspresikan perasaan. Menurut Rusk (Wood, 2013) jika tidak mengelola perasaan dengan efektif, kita tidak dapat mengubah pola perilaku yang akhirnya membuat kehidupan membosankan. Melakukan *self-talk* dan memantaunya membantu kita untuk mengelola emosi.



Gambar 3.7. Pendekatan Rasional – Emotif terhadap Perasaan

Hubungan antara pikiran dan perasaan meletarbelakangi terapis bernama Albert Ellis (Wood, 2013) untuk mengembangkan pendekatan rasional – emotif mengenai perasaan. Pendekatan ini mengguakan pemikiran rasional dan *self-talk* untuk menantang pikiran-pikiran yang lemah mengenai emosi yang merusak kesehatan konsep diri dan hubungan sosial. Pendekatan ini menggunakan empat tahap seperti gambar diatas.

Pertama adalah memantau reaksi emosipada peristiwa atau pengalaman yang menekan anda. Kedua, mengidentifikasi peristiwa dan situasi yang menyebabkan respons yang tidak menyenangkan. Ketiga, menggunakan *self-talk*. Dengarkan apa yang terjadi di pikiran anda. Keempat, kita dapat menggunakan *self-talk* untuk menantang pikiran-pikiran yang keliru. Sebagai contoh, bayangkan seorang laki-laki telah bekerja dengan baik dan berpikir bosnya akan menghargainya. Ia melakukan *self-talk* dan mendengar dirinya berkata, “mungkin seharusnya saya tidak mengharapakan untuk dihargai karena saya melakukan beberapa kesalahan, saya dapat melakukannya dengan lebih baik lagi”.

Belajar untuk mengomunikasikan emosi secara efektif adalah sebagian dari proses. Kita akan memiliki keterampilan untuk mendengarkan dan menanggapi saat seseorang menyampaikan perasaannya. Keterampilan ini tidak hanya penting dalam hubungan personal, tetapi juga dilingkungan kerja. (Kanov, Maitlis, Worline, Dulton, Frost, & Lilus, 2004; Miller, 2007; Wood, 2013).

Tabel 3.1
Kekekliruan yang Paling Umum Mengenai Emosi

Kekeliruan	Efek Umum
Perfeksionisme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konsep diri menjadi rendah secara tidak realistis ▪ Stres ▪ Sangat merasa tidak nyaman dengan diri sendiri ▪ Cemburu dan iri dengan orang lain
Terobsesi pada keharusan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Merasa lemah untuk bekerja ▪ Membuat orang lain bersifat defensif ▪ Dapat mengalienasi diri dari perasaan-perasaan ▪ Standar yang tidak realistis menyebabkan kegagalan
Pikiran yang keliru	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mempersepsikan kegagalan sebagai bagian dari diri ▪ Menggeneralisir anggapan-anggapan yang tidak sesuai sebagai gambaran diri
Bertanggungjawab pada orang lain	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berpikir bahwa anda bertanggungjawab atas apa yang orang lain rasakan ▪ Merasa bersalah atas perasaan orang lain ▪ Tidak membiarkan orang lain bertanggungjawab sendiri
Ketidakberdayaan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percaya bahwa tidak ada yang bisa dilakukan untuk mengubah apa yang anda rasakan ▪ Menarik diri dan depresi
Takut akan kegagalan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fantasi negatif yang ekstrem disertai skenario hal buruk yang akan terjadi ▪ Ketidakmampuan untuk melakukan sesuatu karena sesuatu yang buruk akan menimpa

Kesalahan umum lain dalam menanggapi pengekspresian perasaan orang lain adalah mencoba untuk memecahkan masalah orang tersebut, sehingga perasaan tidak nyaman akan hilang. Membantu orang lain untuk memecahkan masalahnya mungkin memang tanda menghargai, tetapi biasanya hal tersebut bukanlah dukungan pertama yang dibutuhkan saat seseorang menunjukkan emosi yang kuat. Apa yang kebanyakan orang butuhkan pertama kali adalah kebebasan untuk menyatakan apa yang mereka rasakan dan penerimaan oleh orang lain atas pengekspresian tersebut.

IKLIM KOMUNIKASI

Wood (2013) mengungkapkan bahwa iklim komunikasi adalah keseluruhan perasaan atau suasana hati emosional antara orang-orang – hangat atau dingin, aman atau membuat cemas, nyaman atau canggung, penuh penerimaan atau penolakan, terbuka atau tertutup – yang dibentuk oleh interaksiverbal atau nonverbal.

Gambar 3.2. Iklim Komunikasi

Iklim Defensif	Iklim Suportif
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatif • Kontrol; • Strategi; • Netralitas; • Superioritas; • Kepastian 	<ul style="list-style-type: none"> • Deskripsi; • Orientasi pada masalah; • Spontanitas; • Empati; • Kesetaraan; • Provisionalisme

(Sumber: Jack R. Gibb, "Defensive Communication," 1961: 147).

Semua hubungan yang kita buat sangatlah kompleks dan dibentuk dari banyak faktor. Dari banyak pengaruh, empat diantaranya adalah yang paling penting dalam membangun dan menjaga kenyamanan hubungan interpersonal, yaitu investasi, komitmen, kepercayaan, dan kenyamanan dengan pertentangan ide. Anggota komunitas mungkin memiliki aturan yang berbeda-beda mengenai bagaimana hal tersebut dikomunikasikan. (Seki, Matsumoto, & Imahori, 2002).

Investasi adalah apa saja yang kita berikan pada hubungan yang tidak dapat kita ambil kembali jika hubungan tersebut berakhir. Investasi ini tidak dapat dikembalikan, sehingga satu-satunya cara untuk mendapatkan keuntungan adalah dengan tetap bertahan pada hubungan tersebut (Brehm et al., 2001, dalam Wood 2013). Sebagai contoh investasi dalam hubungan interpersonal adalah tenaga, waktu, pikiran, materi dan perasaan yang telah diberikan dalam sebuah hubungan. Oleh karena itu jika kita meninggalkan hubungan yang telah terjalin, itu sama saja dengan kita kehilangan investasi yang telah kita berikan.

Komitmen adalah menentukan untuk tetap berada dalam hubungan. Komitmen berarti menentukan, bukan merasakan (Etcheverry & Le, 2005). Tanda-tanda adanya komitmen adalah niat untuk berbagi masa depan. Dalam hubungan berkomitmen, pasangan berasumsi bahwa mereka akan terus bersama. Tidak seperti hasrat dan ketertarikan yang muncul diawal hubungan, komitmen menghubungkan pasangan di masa depan. Karena cinta adalah perasaan yang tidak dapat di kontrol, maka komitmen menjadi penentunya. Ini merupakan pilihan dalam mengelola hubungan. Konselor Aaron Beck (dalam Wood, 2013) meyakini bahwa keputusan untuk berkomitmen memberikan rasa tanggungjawab dalam hubungan tersebut. Saat pasangan

membuat komitmen, mereka bertanggungjawab untuk terus berinvestasi dan peduli pada keterikatan mereka.

Kepercayaan melibatkan keyakinan pada reliabilitas seseorang (melakukan apa yang sudah dijanjikan) dan secara emosional mengandalkan orang lain untuk menjaga kesejahteraan dan hubungan. Salah satu mengapa kepercayaan penting dalam hubungan adalah karena hal ini menjadikan kita berani mengambil resiko dengan orang lain. Kita bersedia membuka diri pada orang lain hanya jika kita sudah percaya pada orang tersebut dan dapat mengandalkan mereka untuk melindungi kepercayaan yang kita berikan.

Membuka diri dilakukan dengan membangun dan merefleksikan kepercayaan antar-individu. Membuka diri adalah usaha untuk mengungkapkan informasi personal mengenai diri kita yang biasanya tidak disampaikan pada orang lain. Dalam tahap awal perkembangan hubungan, hubungan timbal balik dalam keterbukaan diri menjadi sangat penting. Kita akan membuka informasi yang bersifat privasi hanya jika orang lain juga melakukan hal yang sama (Cunningham, Strassberg, & Haan, 1986).

Wood (2013) menegaskan bahwa walaupun kebanyakan dari kita membuka informasi personal kita dalam hubungan yang akrab, tidak semua orang membuka diri dengan tingkat yang sama atau tidak sama. Individu memiliki tingkatan yang berbeda-beda dalam membuka dirinya, jadi tidak adatarakan yang pasti sejauh apa sebaiknya membuka diri agar mencapai kepercayaan untuk hubungan yang sehat. Perbedaan kebudayaan juga berpengaruh pada tendensi untuk membuka diri. Gender pun berkaitan dengan bagaimana dan sejauh apa seseorang membuka diri. Secara umum, wanita – khususnya di Barat – lebih banyak

membuka diri secara verbal dan memberikan penilaian yang lebih besar terhadap keterbukaan tersebut daripada laki-laki (Floyd & Parks, 1995, dalam Wood, 2013).

Kualitas terakhir yang diperlukan untuk hubungan yang sehat adalah sikap pengertian dan merasa nyaman dengan **pertentangan ide**, yaitu perbedaan, atau ketegangan, yang wajar berada dalam hubungan. Walaupun ketegangan ini normal terjadi, hal ini dapat sangat menyulitkan jika kita tidak memahaminya dan tidak melabelinya sebagai sesuatu yang wajar. (Wood, 2013)

Baxter (1990) mengidentifikasi empat cara untuk mengatasi ketegangan dari pertentangan ide yang muncul. *Respon pertama* adalah netralisasi, yaitu menegosiasikan keseimbangan antara kedua kebutuhan yang bertentangan. Setiap kebutuhan akan diperluas, tetapi tidak dipuaskan secara penuh. *Respon kedua* adalah seleksi, yaitu dengan memprioritaskan salah satu kebutuhan dan mengabaikan kebutuhan yang lain. Beberapa orang membuat siklus untuk menghadapi pertentangan ide dengan cara memilih salah satu kebutuhan untuk dipenuhi secara bergantian. *Cara ketiga* adalah memisahkan (*separation*). Saat kita memisahkan ide-ide yang bertentangan, kita memberikan satu kebutuhan pada bidang tertentu dan kebutuhan bertentangan lainnya pada aspek lain dalam interaksi. Yang terakhir adalah *membangkitkan ulang* (*reframing*). Ini adalah strategi yang kompleks dan transformatif dimana seseorang mendefinisikan ulang kebutuhan yang kontradiktif bukan sebagai pertentangan. Dengan kata lain, mereka mengubah persepsi dengan cara mendefinisikan ulang apa yang terjadi.

Buber (1957, dalam Wood, 2013) meyakini bahwa kita semua membutuhkan konfirmasi agar sehat dan berkembang. Esensi dari konfirmasi adalah merasa tahu dan diakui sebagai

individu. Dalam hubungan yang mengonfirmasi iklim komunikasi, kita merasa dihargai (Ellis, 2000; Turman & Schrod, 2006; Wood, 2013). Iklim komunikasi hadir pada rangkaian dari konfirmasi (penegasan) dan penyangkalan.

Jack Gibb (1970, dalam Wood, 2013) mempelajari hubungan antara komunikasi dan iklim komunikasi. Ia memulainya dengan mencatat bahwa beberapa orang merasa tidak diakui dan berjaga-jaga, sehingga kita tidak dapat berbicara secara terbuka dengan mereka. Gibb menyebutnya sebagai suasana defensif. Gibb juga mencatat jika bersama dengan orang yang mendukung dan mengkonfirmasi kita, maka kita dapat berkomunikasi dengan bebas. Gibb menyebutnya suasana suportif. Bahkan di dalam hubungan yang sehat dan suportif, terdapat momen yang defensif dan situasi dimana kita merasa tidak nyaman. Akan tetapi, pada kebanyakan hubungan yang nyaman, suasana penegasan dan dukungan adalah yang lebih sering dirasakan.

DEFINISI DAN PRINSIP KONFLIK INTERPERSONAL

Frost & Wilmot (1978) dalam Mulyana (2002) mendefinisikannya sebagai suatu “perjuangan yang diekspresikan antara sekurang-kurangnya dua pihak yang saling bergantung, yang mempersepsi tujuan-tujuan yang tidak sepadan, imbalance yang langka, dan gangguan dari pihak lain dalam mencapai tujuan mereka”. Konflik berasal dari kata *confligere* yang artinya “bersama” atau “bersaling saling” dan *fligere* yang artinya “tubruk” atau “bentur”. Adapun konflik secara harfiah adalah perbenturan antara dua pihak yang tengah berjumpa dan bersilang jalan pada suatu titik kejadian, yang berujung pada terjadinya benturan. Sedangkan secara umum konflik didefinisikan

sebagai suatu peristiwa yang timbul karena adanya niat-niat disengaja antara pihak-pihak yang berkonflik itu.

Sebuah hubungan antar pribadi memiliki potensi terjadinya konflik dikarenakan hubungan antar pribadi memiliki unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat atau dapat juga berupa perbedaan kepentingan. Situasi konflik dapat juga di artikan sebagai situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain (Johnson dalam Lunandi, 1987)



Gambar 3.8. Ciri dan Tingkatan Konflik

Konflik dapat terjadi dikarenakan adanya interaksi yang kita sebut dengan komunikasi. Hal ini berarti, jika kita ingin mengetahui bagaimana konflik yang terjadi, maka kita harus mengetahui kemampuan dan bagaimana perilaku komunikasi. Dapat dikatakan bahwa semua konflik mengandung komunikasi,

tapi belum tentu semua konflik terjadi dikarenakan komunikasi yang buruk.

Myers menyebutkan bahwa, jika komunikasi adalah suatu proses yang merupakan usaha mempertemukan perbedaan individu untuk mencari kesamaan makna, maka di dalam proses tersebut pasti ada konflik. Dalam hubungan antar pribadi, konflik tidak selalu terjadi dengan diungkapkan melalui komunikasi verbal saja, akan tetapi dapat juga disampaikan dengan menggunakan bahasa non verbal, seperti raut muka, nada suara, gerakan badan memukul ataupun ekspresi lainnya yang memperlihatkan pertentangan.

Jenis-jenis Konflik Antar Pribadi

James A.F Stoner dan Charles Wankel, Konflik terbagi dalam 5 (lima) jenis, yaitu:

1. Konflik Intrapersonal

Adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik ini terjadi dapat dikarenakan seseorang terjebak dalam dua pilihan atau dua keinginan yang tidak dapat dipenuhi dalam waktu bersamaan. Ada tiga macam bentuk konflik intrapersonal, *Pertama*, Konflik pendekatan-pendekatan, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama-sama penting, atau sama-sama menarik. *Kedua*, Konflik pendekatan-penghindaran dimana seseorang dihadapkan dengan pilihan yang sama-sama menyulitkan, yang terakhir, Konflik penghindaran-penghindaran dimana seseorang dihadapkan pada satu hal yang mempunyai nilai positif dan negative sekaligus.



Gambar 3.9. Konflik Intrapersonal

2. Konflik Interpersonal

Adalah pertentangan antara seseorang dengan orang lain karena pertentangan keinginan maupun kepentingan. Dan ini banyak terjadi di kehidupan sehari-hari.

3. Konflik Antar Individu dan Kelompok

Situasi konflik ini sering terjadi antara seseorang dengan pekerjaannya, komunitas, sekolah ataupun lembaga-lembaga informal maupun non formal lainnya. Konflik ini jika tidak dapat di atasi dengan baik dan benar dapat berakibat pemisahan diri seseorang dengan kelompoknya.

4. Konflik antar kelompok

Konflik ini terjadi dalam satu kelompok yang sama. Konflik yang banyak terjadi di dalam sebuah organisasi. Dapat berupa konflik antar lini dan staf, atasan dengan bawahan, sesama staf dan lainnya.

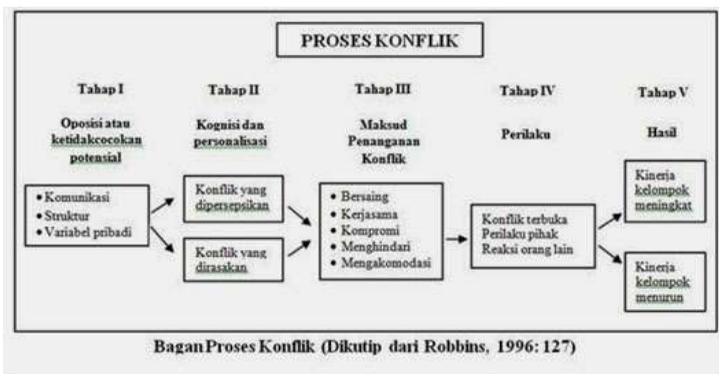
5. Konflik antar organisasi

Konflik ini biasanya dipicu oleh persaingan. Konflik ini dapat berakibat baik maupun buruk untuk organisasi yang bersaing. Maka cara penyelesaiannya masalah akan menjadi penentu bagaimana akhir dari konflik yang terjadi.

Penyebab Terjadinya Konflik dalam Hubungan Antarpribadi

Terdapat beberapa hal yang dapat memicu terjadinya konflik dalam suatu hubungan antar pribadi, antara lain:

- Perbedaan tiap-tiap individu. Perbedaan ini dapat meliputi perbedaan perasaan, pendirian, pola pikir, konsep diri, keyakinan, dan lain sebagainya. Kita tahu bahwa setiap orang adalah individu yang unik, maka keunikan inilah yang terkadang dapat menjadi pemicu perbedaan-perbedaan yang menjadi awal dari terjadinya konflik.
- Konflik didalam Organisasi. Konflik antar individu di dalam sebuah organisasi biasanya dipicu oleh permasalahan persaingan kerja, jabatan, ataupun hubungan baik antar individu. Meskipun dalam hal kebaikan, persaingan ini justru dapat menjadi konflik antar pribadi dalam sebuah organisasi.



Gambar 3. 10. Proses Konflik

Bagan diatas menjelaskan menurut Robbins, bahwa konflik terjadi melalui 5 tahap , yaitu:

- Tahap I, dimana konflik baru terjadi. Situasi ini disebut oposisi atau terdapat ketidakcocokan yang berpotensi memicu konflik. Beberapa penyebab diantaranya komunikasi yang tidak efektif, posisi masing-masing individu dalam sebuah struktur, atau bisa juga dipicu oleh persoalan pribadi.
- Tahap II, berada dalam situasi kognisi dan personalisasi. Dimana tahapan ini terjadi di dalam internal individu masing-masing yang berkonflik. Terdapat dua proses dalam tahapan ini, yaitu konflik yang dipersepsikan dan konflik yang dirasakan.
- Tahap III, dimana telah terdapat pilihan bagaimana cara menangani konflik yang terjadi. Pilihan penanganan konflik diantaranya bersaing, kerjasama, kompromi, menghindari, atau mengakomodasi. Memilih strategi penangan yang mana biasanya tergantung beberapa faktor, dapat berupa faktor jenis hubungan antar individu, potensi hubungan setelah konflik atau faktor-faktor lainnya.

- Tahap IV, adalah perilaku dimana tindakan menyelesaikan konflik dilakukan. Dalam tahapan ini terjadi proses membuka konflik, individu yang terlibat melakukan usaha untuk menangani konflik dan bagaimana reaksi orang lain dalam proses penyelesaian konflik ini.
- Tahap V, yang merupakan tahap terakhir adalah bagaimana hasil dari usaha penyelesaian konflik yang telah dilakukan.

Beberapa Pandangan tentang Konflik Antar Pribadi

Konflik merupakan hal pasti terjadi dalam suatu hubungan antar pribadi, dan kebanyakan orang menganggap konflik adalah sesuatu hal yang buruk dan sebisa mungkin untuk dihindari. Konflik dianggap suatu hal yang dapat merusak sebuah hubungan antarpribadi manusia. Padahal belum tentu seperti itu, jika memang konflik tersebut cenderung pada kondisi destruktif, memang akan mengakibatkan turunnya efektivitas hubungan antar individu.



Gambar 3. 11. Konflik Intrapsikis

Tetapi, lambat laun banyak orang mulai memahami bahwa rusaknya sebuah hubungan bukan terletak pada bagaimana konflik itu terjadi, tapi justru bagaimana kita menghadapi dan berusaha meyelesaikan konflik yang ada. Kegagalan dalam menyelesaikan konflik secara kosntruktif, adil dan tidak berpihak pada salah satu individu menjadi kunci bagaimana hubungan antar individu itu berlanjut. Dan sesungguhnya bila kedua belah pihak mampu mengatasi dan megelola konflik itu dengan baik, justru aka nada manfaat yang di terima oleh keduanya. Manfaat positif dari terjadinya konflik antara lain adalah (Johnson, 1981):

- Adanya konflik menjadikan setiap individu sadar bahwa ada persoalan yang perlu dipecahkan dalam hubungan dengan orang lain.
- Terjadinya konflik dengan orang lain memacu seseorang untuk dapat melakukan perubahan-perubahan positif dari dalam diri masing-masing.
- Konflik mengajarkan seseorang untuk lebih dewasa sehingga dapat memecahkan persoalan baik itu dari diri sendiri maupun dari orang lain.
- Konflik dapat menambah kesadaran kita tentang bagaimana diri kita sendiri. Tentang prinsip yang kita pegang, kesukaan dan ketidak sukaan kita pada sesuatu, kondisi-kondisi tertentu yang bisa kita terima atau tidak, dan masih banyak hal lainnya.
- Konflik dipandang membuat kehidupan seseorang lebih berwarna, tidak monoton, menjadi tantangan dan menjadikan hubungan seseorang tidak membosankan.
- Perbedaan pendapat akan mengantarkan seseorang pada tercapainya keputusan bersama yang menguntungkan kedua belah pihak.

- Konflik juga dapat dijadikan sebuah hiburan. Konflik dapat mempererat dan meningkatkan kualitas hubungan. Hubungan antar pribadi yang sering diwarnai oleh konflik dapat menjadikan mereka sadar bahwa hubungan mereka berharga, sehingga perasaan saling ingin mempertahankan akan lebih kuat.
- Penyelesaian konflik yang baik atau secara konstruktif justru akan menjadikan sebuah hubungan semakin erat dan memiliki potensi untuk mendukung perkembangan kepribadian relasi kita dengan orang lain, dapat menambah rasa saling percaya dan semakin terampil dalam mengatasi konflik-konflik antar pribadi sesuai dengan pengalaman yang telah dilakukannya.

Manajemen Konflik Antar Pribadi

Meskipun konflik dapat memberikan sesuatu yang positif dalam sebuah hubungan, tetapi beberapa orang memilih untuk meminimalisir terjadinya konflik. Bisa dikarenakan mereka merasa tidak yakin akan menyelesaikan konflik itu dengan baik, atau untuk menjaga perasaan dan hubungan untuk dapat selalu tampak baik-baik saja, atau mungkin karena ada alasan lainnya. Meskipun demikian, konflik sebenarnya dapat dicegah atau di atasi dengan beberapa cara, antara lain:

1. Disiplin, atau dapat juga dikatakan sebagai taat aturan atau norma yang berlaku. Dengan demikian ketika anda mengalami konflik yang berhubungan dengan aturan atau norma, ada tidak lagi dapat disalahkan karena anda sudah sesuai dengan aturan atau norma yang ada. Ini dapat menjadi point plus anda yang pertama jika terjadi perdebatan dengan orang lain.
2. Pertimbangan pengalaman, karena orang yang lebih berpengalaman akan lebih mudah mengatasi masalah dan lebih dipercaya. Karena orang yang berpengalaman

dianggap telah lebih dulu menguasai tentang suatu hal dari pada pendatang baru di sebuah komunitas.

3. Komunikasi, proses komunikasi yang efektif akan lebih bisa menciptakan situasi yang kondusif. Komunikasi yang baik akan menekan ikut campurnya emosi saat konflik terjadi, sehingga seseorang dapat berfikir lebih jernih dalam mengambil keputusan. Komunikasi yang efektif dapat dijadikan gaya hidup seseorang untuk meminimalisir konflik dalam kehidupan sehari-hari, dan sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat begitu mudah memunculkan konflik-konflik baru dengan orang-orang sekitar.
4. Mendengarkan dengan aktif, merupakan hal penting dalam pengelolaan konflik. Jika kita memotong pembicaraan orang lain, akan terkesan bahwa kita tidak menghargainya, juga tidak menghargai pendapatnya sehingga membuat orang lain merasa tidak nyaman berkomunikasi dengan kita. Ketidak nyamanan dalam sebuah hubungan ini dapat menjadi awal terjadinya konflik dengan lawan bicara kita. Selain itu mendengarkan dengan aktif akan memberikan kita kejelasan informasi yang benar sehingga tidak ada kesalahpahaman yang dapat memicu terjadinya konflik.

Manajemen konflik merupakan metode, tahapan, cara, usaha, strategi untuk mengarahkan perselisihan atau konflik yang terjadi menuju penyelesaian agar menciptakan perilaku-perilaku positif seperti memberikan ketenangan, perdamaian, dan hal positif lainnya. Menurut Ross, manajemen konflik adalah langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan kearah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Beberapa bentuk manajemen konflik dalam komunikasi antar pribadi, antara lain:

1. Bersikap sportif

Bersikap sportif dalam sebuah konflik maksudnya seseorang bersikap secara profesional dalam melakukan kegiatan apapun termasuk juga dalam berkomunikasi. Sikap sportif bertujuan untuk menghindari sikap defensif dalam komunikasi. Sikap defensif biasanya terjadi ketika seseorang sedang berada dalam suatu konflik. Sikap defensif muncul karena adanya rasa ingin melindungi diri dari suatu konflik, merasa takut untuk mengungkapkan kebenarannya, merasa cemas atau mendesak. Oleh karena itu, sikap sportif menjadi salah satu manajemen konflik dalam komunikasi antar pribadi.

2. Tanggung jawab terhadap pemikiran dan perasaan

Konflik sering terjadi karena adanya kesalahpahaman pada proses komunikasi antar pribadi. Perbedaan sudut pandang atau perspektif juga dapat menjadi faktor utama yang memicu terjadinya konflik dalam komunikasi antar pribadi. Hal ini sangat erat hubungannya dengan tanggungjawab seseorang terhadap pemikiran dan perasaannya sendiri. Apabila seseorang mengeluarkan pendapat dan tidak dapat diterima oleh orang lain maka orang yang berpendapat harus dapat mempertanggungjawabkan pemikirannya tersebut. Begitu pula dengan perasaannya.

3. Langsung dan spesifik

Jika terjadi konflik maka hal yang harus dilakukan adalah menyelesaikannya dengan membahas secara langsung ke inti permasalahan yang sedang terjadi. Disini berarti dalam penanganan konflik harus fokus membahas konflik secara langsung dan spesifik tanpa merambat pada permasalahan lainnya. Manajemen konflik ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara efektif dan tepat tanpa menimbulkan konflik yang semakin kompleks atau menimbulkan konflik baru.

4. Bertengkar secara aktif

Bertengkar secara aktif maksudnya adalah jangan menghindar jika berada dalam konflik yang melibatkan diri sendiri, karena

menghindar bukan menjadi penyelesaian suatu konflik. Konflik dalam komunikasi antar pribadi sering terjadi, sehingga untuk menyelesaikan konflik itu yang harus anda lakukan adalah hadapi konflik tersebut dan selesaikan dengan profesional tanpa menimbulkan konflik baru.

5. Meredakan ketegangan dengan humor

Konflik terjadi dalam komunikasi yang kemudian diekspresikan dengan emosi. Konflik dapat meninggikan emosi dan dapat memicu kekacauan berupa perdebatan verbal yang dapat merambat pada perkelahian fisik. Humor berfungsi sebagai manajemen konflik yang mudah dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Tetapi, meskipun humor berguna untuk meredakan ketegangan dalam sebuah konflik, anda tetap harus berhati-hati dalam melihat momen dan memilih jenis humor yang tepat. Karena meletakkan humor disaat yang tidak tepat justru akan dapat memicu konflik atau memperkeruh keadaan.

6. Percaya

Manajemen konflik ini didasarkan pada diri sendiri terlebih dahulu. Apabila kita percaya dengan diri sendiri maka kita dapat mempercayai orang lain dalam berkomunikasi. Rasa saling percaya dalam komunikasi antar pribadi dapat menghindari seseorang dari berbagai konflik. Kepercayaan yang diberikan antara satu sama lain menimbulkan sikap terbuka. Ketika sedang berada dalam suatu konflik maka ada rasa percaya untuk menceritakan konflik tersebut kepada orang lain untuk diselesaikan dengan baik.

7. Sikap Terbuka

Sikap terbuka menjadi manajemen konflik yang terakhir. Sikap terbuka yang ada dalam diri seseorang berfungsi untuk meredakan konflik dalam komunikasi antar pribadi. Sikap terbuka pada diri seseorang mampu menciptakan komunikasi yang efektif karena orang yang memiliki sikap terbuka cenderung lebih jujur, terbuka pada orang lain mengenai

apapun masalah yang sedang dihadapi, sehingga tidak ada rasa saling menutupi antara satu sama lain.

Sikap terbuka menjadi salah satu cara untuk memahami karakter, kepribadian, atau perilaku seseorang, sehingga dapat menimbulkan rasa saling menghormati, saling menghargai, dan saling bertoleransi

PRINSIP-PRINSIP KONFLIK

- **Konflik adalah Hal yang Wajar di Dalam Hubungan**
Seperti yang telah dibahas sebelumnya, bahwa konflik tidak dapat dihindari dalam kehidupan manusia. Pada dasarnya tiap individu merupakan makhluk yang unik. Selain itu bagaimana seseorang berkembang menjadi makhluk sosial sangat tergantung oleh lingkungan yang membentuk pola pikir dan konsep diri masing-masing. Pola pikir dan konsep diri yang berbeda inilah yang dapat memicu terjadinya kesalahpahaman dan akhirnya menimbulkan konflik. Selain itu pula, sifat dasar dan kebutuhan tiap-tiap individu juga dapat menjadi pemicu konflik antar pribadi. Bahkan dalam sebuah lingkaran kecil seperti keluarga yang notabene saling memahami satu sama lainpun juga tidak dapat menghindari terjadinya konflik antar pribadi.
- **Konflik Mungkin Ditunjukkan Secara Terbuka atau Tertutup**
Tidak semua orang dapat menyampaikan pendapatnya, terlebih lagi jika pendapat itu akan memicu konflik dengan orang lain. Sebagian orang merasa konflik pada dirinya sendiri atau intrapersonal akan lebih baik dari pada membawa konflik pada permukaan. Dengan demikian konflik ditunjukkan secara tertutup. Atau mungkin juga dapat disebabkan oleh situasi yang tidak memungkinkan konflik

ditunjukkan secara terbuka, seperti konflik dengan orang tua, konflik dengan orang-orang yang sedang dalam kesusahan dan lainnya. Maka konflik secara tertutup terkadang juga dapat dikatakan sebagai manajemen konflik antar pribadi.

- **Kelompok Sosial Membentuk Makna**
Konflik antar pribadi sejatinya memang pergesekan antara dua individu, akan tetapi individu-individu yang terlibat ini merupakan anggota atau bagian dari sebuah kelompok sosial. Kelompok sosial ini juga dapat menjadi salah satu penyebab atau berperan sebagai pendukung dalam terjadinya konflik. Tapi sebaliknya, sebuah kelompok sosial juga dapat berperan sebagai media dalam penyelesaian sebuah konflik antar pribadi.
- **Konflik Dapat Dikelola dengan Baik atau Buruk**
Konflik antar pribadi sebisa mungkin untuk dapat diselesaikan dengan efektif. Dengan tidak merugikan salah satu pihak. Bagaimana akhir dari sebuah konflik tergantung bagaimana mengelola konflik itu sendiri. Jika pengelolaan konflik tidak efektif dan bersifat destruktif maka konflik akan selesai dengan tidak baik dan mengakibatkan penarikan diri dari salah satu pihak. Sebaliknya, jika konflik dikelola dengan efektif dan baik, maka sifat yang muncul adalah konstruktif dimana penyelesaian konflik tidak merugikan salah satu pihak dan bahkan terjadinya konflik ini akan lebih mempererat hubungan satu sama lainnya.
- **Konflik Baik untuk Individu dan Hubungan**
Terjadinya konflik belum tentu mengakibatkan hal yang tidak baik dalam sebuah hubungan. Justru terjadinya konflik terdapat kebaikan-kebaikan yang dapat diambil oleh kedua

belah pihak. Kebaikan itu dapat berupa lebih mengenalnya seseorang terhadap dirinya sendiri maupun orang lain, konflik juga menambahkan pengalaman komunikasi antar individu, dan dengan adanya konflik kita dapat mempelajari bagaimana manajemen konflik yang baik dan efektif.

Orientasi Penyelesaian Konflik Antarpribadi

Terdapat beberapa orientasi penyelesaian konflik antar pribadi, hal ini dapat dipilih dengan mempertimbangkan aspek jenis hubungan dan bagaimana kelanjutan hubungan tersebut setelah mengalami konflik. Orientasi tersebut yaitu:

- KALAH – KALAH, Kondisi dimana semua pihak tidak ada yang dimenangkan.
- MENANG – KALAH, situasi dimana dalam penyelesaian konflik terdapat pihak yang menang dan ada pihak yang kalah.
- MENANG - MENANG , situasi dimana dalam penyelesaian konflik kedua belah pihak merasa dimenangkan atau tidak adad yang merasa dirugikan.

Penyelesaian konflik membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik, dikarenakan jika konflik tidak terselesaikan dengan baik, maka hubungan antar individu itu akan terancam keberlanjutannya. Bisa saja hubungan akan terus berlanjut, akan tetapi atmosfir diantara keduanya berubah tidak seperti sedia kala.

RINGKASAN

Kita mengetahui sudut pandang yang berbeda-beda mengenai apa saja yang terlibat dalam mengalami dan merasakan emosi. Dari teori-teori yang ada, kita mempelajari bahwa emosi memiliki dimensi fisiologi, persepsi, bahasa dan sosial. Kita juga mempelajari beberapa alasan orang-orang tidak mengekspresikan perasaannya atau melakukannya dengan cara yang tidak efektif. Fokus terakhir adalah pedoman untuk dapat mengkomunikasikan emosi secara efektif.

Kita telah mengidentifikasi enam pedoman yang dapat membantu untuk mengekspresikan emosi secara efektif dan menanggapi perasaan dari orang lain. Yaitu mengidentifikasi emosi, memilih cara untuk mengkomunikasikan emosi, mengakui perasaan, memantau proses self-talk, mengadaptasi pendekatan rasional-emotif mengenai emosi, dan menanggapi dengan sensitive saat orang lain mengkomunikasikan emosinya.

Emosi yang dikomunikasikan seseorang baik itu secara tertutup maupun terbuka, akan menimbulkan terjadinya konflik antar pribadi yang dapat didahului oleh adanya konflik intrapribadi oleh salah satu individu. Konflik antar pribadi tidak dapat dihindari, tetapi harus dikelola dengan baik dan efektif, agar sebisa mungkin penyelesaian konflik tidak menyebabkan salah satu pihak mundur dan menarik diri dari sebuah hubungan.

Konflik merupakan hal pasti terjadi dalam suatu hubungan antar pribadi, dan kebanyakan orang menganggap konflik adalah sesuatu hal yang buruk dan sebisa mungkin untuk dihindari.

Konflik dianggap suatu hal yang dapat merusak sebuah hubungan antarpribadi manusia. Meskipun konflik dapat memberikan sesuatu yang positif dalam sebuah hubungan, tetapi beberapa orang memilih untuk meminimalisir terjadinya konflik. Manajemen konflik merupakan metode, tahapan, cara, usaha, strategi untuk mengarahkan perselisihan atau konflik yang terjadi menuju penyelesaian agar menciptakan perilaku-perilaku positif seperti memberikan ketenangan, perdamaian, dan hal positif lainnya.

LATIHAN SOAL

1. Bayangkan anda berada di sebuah pesawat terbang yang tiba-tiba terguncang hebat. Apa yang akan anda lakukan? Berikan alasannya!
 - a. Tetap membaca buku dan mengabaikan guncangan tersebut.
 - b. Menjadi waspada kalau-kalau terjadi keadaan darurat. Mengamati aktivitas para pramugari dan membaca ulang kartu keselamatan.
 - c. Sedikit a dan b
 - d. Tidak yakin karena tidak pernah menyadari gerakan pesawat.

2. Bayangkan anda menginginkan nilai A dimata kuliah yang anda ikuti, tetapi anda mendapatkan nilai C di ujian pertengahan semester. Apa yang anda lakukan? Jelaskan alasannya!
 - a. Membuat beberapa rencana spesifik untuk meningkatkan nilai dan menjalankan rencana tersebut.

- b. Memutuskan untuk melakukan lebih baik lagi di waktu yang akan datang.
 - c. Memelihara konsep diri anda dengan mengatakan bahwa nilai bukanlah segalanya dan melakukan yang terbaik dalam perkuliahan tersebut.
 - d. Menemui dosen dan mencoba berbicara padanya agar menaikkan nilai anda.
3. Anda dan sahabat anda sedang beradu argument yang berujung pada pertengkaran mulut. Sekarang kalian sangat marah dan semakin sering melakukan penyerangan satu sama lain. Apa yang akan anda lakukan?
- a. Menyarankan untuk menenangkan diri masing-masing selama 20 menit kemudian melanjutkan diskusi lagi.
 - b. Memutuskan untuk menghentikan argumentasi dengan tidak bicara lagi. Hanya diam saja apapun yang dia katakan.
 - c. Meminta maaf padanya dan menyuruhnya untuk melakukan hal yang sama.
 - d. Berhenti sejenak untuk meluruskan pikiran kemudian menjelaskan pandangan anda secara jelas.

(jelaskan jawaban pilihan anda)

4. Kita telah mendiskusikan perspektif yang berbeda-beda mengenai emosi. Perspektif mana – atau mungkin gabungan prespektif – yang paling masuk akal bagi Anda? Mengapa? Jelaskan bagaimana perspektif tersebut memberi anda pemahaman mengenai emosi yang tidak Anda dapatkan dari perspektif lain.
5. Pikirkan sebuah profesi yang ingin anda geluti. Apakah terdapat beberapa perasaan yang tidak sesuai untuk

diekspresikan (atau bahkan tidak sesuai untuk dimiliki) dalam profesi tersebut? Jelaskan mengapa perasaan-perasaan tersebut tidak sesuai dan bagaimana cara mengekspresikannya tanpa berbenturan dengan peran profesional anda.

6. Apa saja prinsip etis yang dapat anda identifikasi untuk dijadikan pedoman mengenai kapan dan bagaimana seseorang mengekspresikan emosinya pada orang lain? Apakah kejujuran selalu menjadi prinsip terbaik? Apakah etis jika seseorang memutuskan untuk apa yang harus diketahui dan ditangani seseorang? Bagaimana prinsip etis menjadi beragam pada kebudayaan-kebudayaan yang ada?
 7. Carilah video drama yang terdapat konflik antar pribadi didalamnya. Tentukan:
 - a. apa yang memicu konflik itu terjadi.
 - b. bagaimana cara penyelesaiannya konflik tersebut.
-
-

DAFTAR PUSTAKA

- A.G. Lunandi. 1987. *Komunikasi Mengena : meningkatkan efektivitas komunikasi antar pribadi*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- A. Supratiknya. 1995. *Komunikasi Antarpribadi : Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- Budyatna, Muhammad & Ganiem, Leila Mona. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- DeVito, J. A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Effendy, O. U. 2002. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Littlejohn, Stephen W & Foss, Karena A. 2014. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mulyana, D. 2002. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Rakhmat, J. 1998. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Sidik, Stanislaus. *Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Dengan Anak Tiri*. JURNAL E - KOMUNIKASI PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS KRISTEN PETRA, SURABAYA, 2014.

Wood, Julia. T. 2013. *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian*. Jakarta: Salemba Humanika.

BIODATA PENULIS



Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos., M.Med.Kom.

Lahir di Surabaya, 7 Juni 1985. Lulus Sarjana Ilmu Komunikasi tahun 2008 dari Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya. Penulis melanjutkan studi S2 di Program Studi Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Komunikasi Profesional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya lulus tahun 2011. Karir pendidikan dan pengajaran dimulai tahun 2008 di Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya sebagai dosen luar biasa dan selanjutnya tahun 2012 menjadi dosen tetap di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo hingga saat ini. Selain pendidikan dan pengajaran, penulis juga terlibat dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat baik didanai oleh Ristekdikti maupun dana mandiri. Penulis juga aktif dalam mengikuti kegiatan-kegiatan penunjang akademik seperti seminar, workshop/ lokakarya, pelatihan serta pembimbingan tugas akhir dan kegiatan akademik mahasiswa.