

TEKNIK KOMUNIKASI DALAM PELATIHAN

Oleh: Johar Permana

I PENDAHULUAN

1. Durasi pelatihan selalu dipandang terbatas dihubungkan dengan tujuan perubahan yang dikehendaki dari para peserta pelatihan. Masalahnya, pelatihan selalu berurusan dengan pembentukan kebiasaan yang justeru memerlukan waktu secara cukup.
2. Kebiasaan merupakan kristalisasi pengetahuan, keterampilan dan motivasi seseorang dalam merespon segala bentuk rangsangan dari luar, agar diperoleh suatu efektivitas.
3. Kebiasaan ini, sering bersifat konsisten, menunjukkan pola yang rutin dan tidak disadari, sehingga secara terus-menerus mengekspresikan karakter yang menjadi bagian penting dalam hidup seseorang.
4. Jadi ... kebiasaan, kebiasaan, kebiasaan, mengekspresikan karakter; dan ... karakter, karakter, karakter itu mengakumulasikan efektivitas atau sukses hidup. Pepatah mengungkapkan:
menabur gagasan, menuai perbuatan
menabur perbuatan, menuai kebiasaan
menabur kebiasaan, menuai karakter
menabur karakter, menuai nasib.
5. Singkat kata, perubahan diri dan kiprah sosial seorang pegawai dalam pekerjaannya menjadi tergantung pada karakter dan kebiasaan yang dia ekspresikan; dan yang lebih menarik (bagi seorang instruktur) adalah *track-record* pelatihan apa yang selama ini mereka peroleh.
6. Selain itu, komunikasi sering dianggap sepele karena semua manusia bisa berkomunikasi; tetapi mengapa jika manusia bisa berkomunikasi, harus:
berselisih dengan istri, kesal dengan perilaku tetangga, konflik dengan sejawat, marah dengan pegawai, jenuh dalam bekerja, kemahalan membeli barang, terombang-ambing derasnya informasi, tidak percaya diri, dan mengapa pula seorang instruktur penyajiannya tidak menarik dan membosankan?
7. **Bersamaan dengan kondisi di atas, melalui penyajian materi ini para peserta pelatihan diharapkan terdorong dan dapat mengembangkan teknik komunikasi untuk mengefektifkan pelaksanaan tugas seorang instruktur dalam proses pelatihan.**
8. **Lebih lanjut para peserta TOT diharapkan dapat:**
 - a. Memahami konsep dasar dan tujuan komunikasi dalam konteks tugas seorang instruktur pelatihan.
 - b. Mengidentifikasi unsur-unsur komunikasi yang berlangsung untuk mengefektifkan proses komunikasi dalam pelatihan.
 - c. Memahami keberartian komunikasi dalam pelatihan baik untuk fungsi kehidupan yang luas, mengembangkan visi diri-sosial seorang peserta pelatihan TOT, maupun untuk keberartian pemahaman teoritik.
 - d. Bersikap arif atas masalah-masalah persepsi dan etika yang mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam pelatihan.
 - e. Memahami pola hubungan interpersonal dalam menunjang efektivitas pekerjaan seorang instruktur pelatihan.
 - f. Memahami prinsip-prinsip komunikasi dalam pelatihan yang patut dikembangkan.
 - g. Memahami bahwa kemampuan mendengarkan dan berbicara merupakan aspek utama dalam mengefektifkan komunikasi dalam pelatihan.

II KONSEP DASAR KOMUNIKASI

1. **Arti Komunikasi**
 - a. Secara morfologis, terminologi komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *Communis* atau *Communicatio*, yang dalam bahasa Inggris *Common* yang memiliki arti *Sama*. Berkomunikasi berarti berusaha untuk mencapai kesamaan makna atau kesamaan arti (*commonness*).
 - b. Mulyana (2000: 61-69) mengungkapkan pengertian komunikasi dalam pandangan:
1) Komunikasi Sebagai Tindakan Satu Arah
Komunikasi sebagai suatu proses penyampaian pesan dari seseorang misalnya instruktur kepada pihak lain (peserta pelatihan), baik langsung melalui suatu tatap muka ataupun tidak langsung melalui suatu media. Peristiwanya: seseorang atau organisasi mempunyai suatu informasi kemudian disampaikan kepada orang lain, dan orang lain itu menerima informasi tersebut baik dengan cara mendengarkan atau dengan cara membaca (suatu quiz).

Komunikasi yang terjadi berorientasi pada pesan: *a message-centered philosophy of communication*. Keberhasilan komunikasi seperti ini terletak pada penguasaan fakta atau informasi dan pengaturan mengenai cara-cara penyampaian fakta atau informasi tersebut.

2) Komunikasi Sebagai Interaksi

Komunikasi di sini diartikan sebagai suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi secara bergantian baik verbal ataupun non-verbal. Peristiwanya: seseorang (instruktur) menyampaikan suatu informasi kemudian pihak penerima informasi itu memberikan respon atas informasi yang diterimanya itu untuk kemudian pihak pertama bereaksi lagi setelah menerima respon atau umpan balik dari orang atau pihak kedua, dan seterusnya. Komunikasi demikian berorientasi pada pembicara: *a speaker-centered philosophy of communication* dan mengabaikan kemungkinan seseorang bisa mengirim dan atau menerima informasi pada saat yang sama. Di sini unsur umpan balik (*feed-back*) menjadi cukup penting. Bagaimana pihak pengirim dan penerima suatu informasi bisa silih berganti peran karena persoalan umpan balik.

Komunikasi Sebagai Transaksi

Komunikasi sebagai transaksi merupakan suatu proses yang bersifat personal karena makna atau arti yang diperoleh pada dasarnya bersifat pribadi. Penafsiran atas suatu informasi melalui proses penyandian (*encoding process*) dan melalui penyandian kembali (*decoding process*) dalam peristiwa komunikasi baik atas perilaku verbal ataupun atas perilaku non-verbal bisa amat bervariasi.

Peristiwanya: melibatkan penafsiran yang bervariasi dan pembentukan makna yang lebih kompleks. Komunikasi tidak terbatas pada kesengajaan atau respons yang teramati melainkan pula mencakup spontanitas, bersifat simultan dan kontekstual. Komunikasi ini berorientasi pada arti baru yang terbentuk: *a meaning-centered philosophy of communication*.

2. Pentingnya Komunikasi

- a. Secara umum pentingnya komunikasi dapat dipelajari dari dan untuk kehidupan yang luas. Seseorang berekspres, bergaul, membina jalinan kerja sama yang menguntungkan dan sukses, melalui keterampilan ia berkomunikasi. Selain itu, komunikasi juga memiliki fungsi terapeutik (menyembuhkan), sebagai alat hiburan, alat utama proses ritual dan hal-hal yang bersifat instrumental, bahkan sarana utama praktek spionase dan transaksi suatu bisnis.
- b. Komunikasi dalam organisasi hendaknya dapat dipahami secara luas dari setiap fungsi manajemen. Pekerjaan menyusun rencana atau program peningkatan mutu pelayanan dan penyusunan anggaran, tidak akan pernah bisa lepas dari tuntutan berkomunikasi. Perumusan visi organisasi yang benar-benar akurat, komposit dan fisibel akan selalu ditempuh melalui proses komunikasi yang kompleks. Dalam fungsi membagi tugas dan mengkoordinasikan pelaksanaan pekerjaan, setiap staf lebih-lebih sebagai pimpinan akan selalu terlibat dengan keterampilan mengembangkan komunikasi. Fungsi pengendalian atau kontrol yang biasanya dilakukan seorang pimpinan, setiap harinya menyangkut perilaku berkomunikasi.
- c. **Komunikasi dalam pelatihan merupakan komunikasi antara orang-orang (instruktur dan peserta) bertatap-muka, memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal ataupun non verbal. Komunikasi demikian menunjukkan: pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat dan mereka saling mengirim dan menerima pesan baik verbal ataupun non-verbal secara simultan dan spontan. Komunikasi dalam pelatihan mempunyai fungsi menjembatani arti atau makna baru; menjelaskan deskripsi dan tugas; mendorong semangat dan kekompakan peserta pelatihan dan kelompoknya; mengemban fungsi *utility* dan *cohesion*; dan mengeliminasi hal-hal yang tidak berguna atau tidak fungsional (*redundancy* atau *wasted efforts*).**

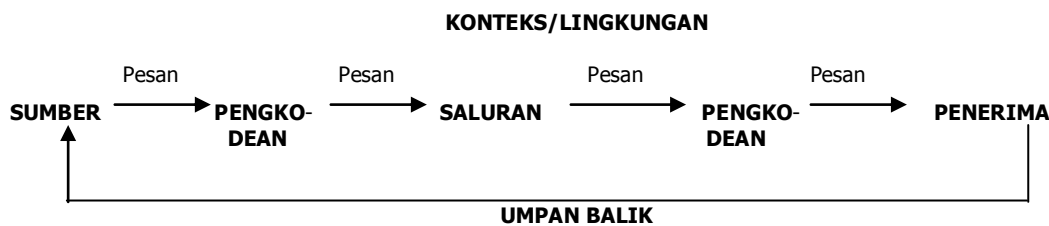
3. Tujuan Komunikasi

- a. Untuk mempelajari secara lebih baik dunia luar, seperti berbagai objek, peristiwa dan orang lain. Meskipun informasi tentang dunia luar itu kita kenal umumnya melalui mass-media, tetapi hal itu pada akhirnya seringkali didiskusikan, dipelajari, diinternalisasi melalui komunikasi dalam pelatihan. Nilai-nilai, sistem kepercayaan, dan sikap-sikap nampaknya lebih banyak dipengaruhi oleh pertemuan interpersonal daripada dipengaruhi media bahkan sekolah. Oleh karena itu komunikasi dalam pelatihan sebenarnya memberi peluang kepada kita untuk belajar tentang diri kita sendiri. Sangat mungkin hal itu menarik perhatian atau mengejutkan dan bahkan amat berguna karena yang dibicarakan perasaan kita, pemikiran kita dan perilaku kita sendiri. Selanjutnya, melalui komunikasi dalam pelatihan kita mengevaluasi keadaan diri kita untuk kemudian kita membandingkannya dengan kondisi sosial orang lain. Cara seperti ini menghasilkan *self-concept* yang makin berkembang dan mendorong perluasan pengetahuan dan keterampilan yang pada akhirnya melakukan perubahan/inovasi.
- b. Untuk memelihara hubungan dan mengembangkan kedekatan atau keakraban. Melalui komunikasi dalam pelatihan kita berkeinginan untuk menjalin rasa cinta dan kasih sayang. Di samping cara demikian mengurangi rasa kesepian atau rasa depresi, komunikasi dalam pelatihan bertujuan membagi dan meningkatkan rasa bahagia yang pada akhirnya

- mengembangkan perasaan positif tentang diri kita sendiri. Kita diajari tidak boleh iri, dengki, dendam, saling fitnah dan saling bunuh; kita semua akan mati dan dikuburkan orang lain.
- c. Melalui komunikasi, seorang instruktur mencoba mencapai tujuan pelatihan dengan cara berinteraksi dengan peserta pelatihan; membagi informasi atau gagasan, melakukan tukar pengalaman, mendorong dan saling membentuk sikap-sikap dan kebiasaan-kebiasaan baru yang efektif berdasarkan persepsi yang diperoleh selama pelatihan.

III MODEL PROSES KOMUNIKASI

Secara sederhana komunikasi dapat dipahami sebagai suatu proses atau aliran mengenai suatu pesan atau informasi bergerak dari suatu sumber (pengirim) hingga penerima dan berlangsung dinamis. Suatu penyimpangan yang terjadi dalam komunikasi pada dasarnya merupakan akibat dari rintangan yang tidak dapat teratasi. Untuk itu penelusuran atas model proses komunikasi menjadi penting dipelajari sebagaimana bagan berikut:



Setiap proses komunikasi bertujuan menyampaikan suatu pesan atau informasi hingga pesan tersebut dapat diterima oleh si-penerima setepat mungkin; apapun bentuk dan cara penyampaiannya. Namun demikian, apa yang sering terjadi; pesan atau informasi itu berubah arti (distorsi) dari pesan yang diharapkan untuk diterima. Suatu distorsi (penyimpangan) terjadi akibat gangguan (*noise*) dalam proses komunikasi. Distorsi sebenarnya tidak boleh terlalu banyak dan sering terjadi. Kalaupun tidak bisa dihindari keterjadian distorsi berlangsung secara minimal. Untuk itu hendaknya ditelusuri dan dipelajari komponen-komponen komunikasi yang terlibat sebagai potensi terjadinya distorsi tersebut. Dengan cara demikian komunikasi kita akan menjadi lebih hati-hati dan efektif.

Bagan di atas memperlihatkan 8 (delapan) komponen dari proses komunikasi yang perlu dicermati setiap komunikator, yaitu: (1) Konteks (lingkungan) komunikasi, (2) Sumber-penerima, (3) Enkoding-dekoding (4) Kompetensi komunikasi, (5) Pesan dan saluran, (6) Umpan balik, (7) Gangguan, dan (8) Efek komunikasi.

Pertama: Konteks (lingkungan) merupakan sesuatu yang kompleks. Antara dimensi fisik, sosial-psikologis dan dimensi temporal saling mempengaruhi satu sama lain. Kita mesti memahami bahwa kenyamanan ruangan, peranan seseorang dan tafsir budaya serta hitungan waktu, merupakan contoh dari sekian banyak unsur lingkungan komunikasi. Komunikasi sering berubah-ubah, tidak pernah statis melainkan selalu dinamis.

Kedua: Komponen sumber-penerima menunjukkan bahwa keterlibatan instruktur dan peserta dalam berkomunikasi adalah sama bahwa mereka adalah sumber yang juga penerima. Sebagai sumber dalam berkomunikasi menunjukkan bahwa Anda mengirim pesan. Anda mengirim pesan berarti Anda berbicara, menulis, memberikan isyarat tubuh atau tersenyum. Tetapi ingat, pada saat Anda mengirim pesan, Anda pun menerima pesan. Anda menerima pesan berarti Anda menerima pesan Anda sendiri dengan mendengar diri sendiri dan merasakan gerakan atau isyarat tubuh Anda sendiri. Anda menerima pesan orang lain, berarti Anda mendengarkan, melihat secara visual bahkan melalui *merabanya* atau *menciumnya*. Pada saat Anda berbicara dengan orang lain, Anda berusaha memAndangnya untuk memperoleh tanggapan: dukungan, pengertian, simpati, dan sebagainya; dan pada saat Anda menyerap isyarat-isyarat non-verbal, Anda menjalankan fungsi penerima dalam berkomunikasi.

Ketiga: Enkoding-Dekoding. Baik sebagai sumber ataupun sebagai penerima, seseorang *mengawali* proses komunikasi dengan mengemas pesan (pikiran atau suatu ide) yang dituangkan ke dalam gelombang suara (lembut, berapi-api, tegas, marah dan sebagainya) atau ke dalam selembar kertas. Kode-kode yang dihasilkan ini berlangsung melalui proses pengkodean (enkoding). Bagaimana suatu pesan terkodefikasi, amat tergantung pada keterampilan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya yang mempengaruhi. Artinya, keyakinan dan nilai-nilai yang dianut memiliki peranan dalam menentukan tingkat efektivitas sumber komunikasi. Proses kodifikasi (pengkodean) di pihak sumber komunikasi hingga pesan itu terkode, pada dasarnya mengandung unsur penafsiran subjektif atas simbol-simbol atau artifak yang dari perspektif sosial budaya bisa menimbulkan *distorsi* bahkan makna yang berlainan sama sekali. Distorsi atau erat dengan istilah ini adalah istilah *noise* atau gangguan seringkali semakin sulit diatasi karena terjadi oleh perbedaan persepsi yang dilAndasi motivasi kebudayaan yang berbeda.

Sebelum suatu pesan itu disampaikan atau diterimakan, dalam berkomunikasi kita berusaha menghasilkan pesan simbol-simbol patut diterjemahkan lebih dahulu kedalam ragam kode atau simbol tertentu oleh si-penerima melalui mendengarkan atau membaca. Inilah pengkodean kembali (dekoding) dari pesan yang dikirim dan tentu saja tidak akan lepas dari adanya keterbatasan penafsiran pesan. Sepertihalnya kodifikasi pesan oleh sipengirim, pengkodean di pihak si-penerima pun dibatasi oleh keterampilan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya yang dianut. Suatu distorsi komunikasi akan terjadi di sini. Karena itu, jika si-pengirim harus terampil berbicara dan menulis, si-penerima pesan harus terampil mendengarkan dan membaca.

Keempat: Kompetensi Komunikasi; mengacu pada kemampuan Anda berkomunikasi secara efektif (dari Spitzberg dan Cupach, 1989). Kompetensi ini mencakup pengetahuan tentang peran lingkungan dalam mempengaruhi isi dan bentuk pesan

komunikasi. Suatu topik pembicaraan dapat dipahami bahwa hal itu layak dikomunikasikan pada orang tertentu dalam lingkungan tertentu, tetapi hal itu pula tidak layak untuk orang dan lingkungan yang lain. Kompetensi komunikasi juga mencakup kemampuan tentang tatacara perilaku non-verbal seperti kedekatan, sentuhan fisik, dan suara keras. Masalah kompetensi komunikasi dapat mengungkapkan mengapa seseorang begitu mudah menyelesaikan studi, begitu cepat membina karir, begitu menyenangkan dalam berbicara, sedang yang lainnya tidak. Anda di sini dituntut dapat meningkatkan kompetensi komunikasi, sehingga menjadi banyak pilihan untuk Anda berperilaku.

Kelima: Pesan dan Saluran. Pesan sebenarnya merupakan produk fisik dari proses kodifikasi. Jika seseorang itu berbicara, maka pembicaraan itu adalah pesan. Jika seseorang itu menulis, maka tulisan itu adalah pesan. Bila kita melakukan suatu gerakan, maka gerakan itu adalah pesan. Pesan itu dipengaruhi oleh kode atau kelompok simbol yang digunakan untuk mentransfer makna atau isi dari pesan itu sendiri dan dipengaruhi oleh keputusan memilih dan menata kode dan isi tersebut. Menurut Sendjaja (1994) mengutip pendapat Reardon bahwa kendala utama dalam berkomunikasi seringkali lambang atau simbol yang sama mempunyai makna yang berbeda. Artinya, kekurangcermatan di dalam memilih kode atau mentransfer makna dan menata kode dan isi pesan, dapat menjadi sumber distorsi komunikasi. Karena itu komunikasi menurut mereka seharusnya dipertimbangkan sebagai aktivitas dimana tidak ada tindakan atau ungkapan yang diberi makna secara penuh, kecuali jika diinterpretasikan oleh partisipan yang terlibat.

Saluran merupakan medium; lewat mana suatu pesan itu berjalan. Saluran dipilih oleh sumber komunikasi. Sumber komunikasi dalam organisasi biasanya ditetapkan menurut jaringan otoritas yang berlaku bertalian dengan pelaksanaan pekerjaan secara formal dalam organisasi itu. Sedangkan saluran informal biasanya digunakan untuk meneruskan pesan-pesan pribadi atau pesan-pesan sosial yang menyertai pesan-pesan yang disampaikan secara formal. Dalam memilih saluran atau medium untuk penyampaian pesan inipun tidak pernah luput dari kelemahan dan kekurangan yang ada yang menimbulkan suatu distorsi dalam komunikasi.

Keenam: Umpan Balik dan Maju. Suatu cara yang dapat dipertimbangkan untuk menghindari dan mengoreksi terjadinya distorsi disarankan untuk menggunakan komunikasi dalam pelatihan; dan menghidupkan proses umpan balik secara efektif. Umpan balik merupakan pengecekan tentang sejauhmana sukses dicapai dalam mentransfer makna pesan sebagaimana dimaksudkan semula. Setelah si-penerima pesan melaksanakan pengkodean kembali, maka yang bersangkutan sesungguhnya telah berubah menjadi sumber. Maksudnya bahwa yang bersangkutan mempunyai tujuan tertentu, yakni untuk memberikan respon atas pesan yang diterima, dan ia harus melakukan penkodean sebuah pesan dan mengirimkannya melalui saluran tertentu kepada pihak yang semula bertindak sebagai pengirim. Umpan balik menentukan apakah suatu pesan telah benar-benar dipahami atau belum dan adakah suatu perbaikan patut dilakukan. Karena itu umpan balik harus dihidupkan!

Ketujuh: Gangguan; merupakan komponen yang mendistorsi pesan. Gangguan merintang sumber dalam mengirim pesan dan merintang penerima dalam menerima pesan. Gangguan ini dapat berupa fisik, psikologis dan semantik. Bukankah desingan suara mobil, pandangan atau pikiran yang sempit dan penggunaan istilah yang menimbulkan arti yang berbeda-beda, merupakan contoh dari masing-masing jenis gangguan yang dapat mendistorsi pesan yang dimaksudkan dalam komunikasi.

Kedelapan: Efek Komunikasi. Pada setiap peristiwa komunikasi selalu mempunyai konsekuensi atau dampak atas satu atau lebih yang terlibat. Dampak itu berupa perolehan pengetahuan, sikap-sikap baru atau memperoleh cara-cara/gerakan baru sebagai refleksi psiko-motorik.

IV TEORITISASI INTERAKSI PELATIHAN: PERAN DIRI SOSIAL

Sering orang bersikap apatis manakala diminta untuk menyikapi suatu bentuk penyimpangan yang sudah demikian membudaya di masyarakat, misalnya bagaimana orang berpendapat untuk bisa memberantas praktek korupsi. Optimisme untuk menyelesaikan problem ini betapapun kecilnya mesti dibangun, yakni dengan melakukan tindakan (sosial). Triguno (2000) mengutip pendapat Covey (1993) optimis bahwa seseorang memiliki komitmen yang kuat untuk melakukan perubahan berdasar pada empat potensi yang dimilikinya, yaitu: kesadaran diri, hati nurani, kehendak bebas, dan imajinasi kreatif.

Kesadaran diri; menjadikan seseorang mampu melakukan uji diri (*self-examination*), menilai dirinya sendiri; pemikirannya; motivasinya; perilakunya; kebiasaan-kebiasaan dan seluruh pengalaman hidupnya. Demikian penilaian terhadap diri sendiri itu memungkinkan timbulnya kesadaran akan nilai-nilai sosial-psikologis. **Hati nurani;** menghubungkan seseorang dengan perkembangan dunia luar dengan bisikan hatinya.. Hati nurani merupakan alat pemberi arah dalam diri seseorang yang memungkinkan orang tersebut memahami dan merenungkan segala tindakannya.

Kehendak bebas; memberikan kemampuan seseorang untuk bertindak, mengatasi persoalan dan mengukir sejarah hidup dengan prinsip-prinsip yang diyakini dan bukannya reaksi atas dasar emosi. **Imajinasi kreatif;** memberikan seseorang kemampuan untuk meneropong masa depan. Untuk itu, ia akan menentukan cita-citanya dan memecahkan persoalannya secara sinergik dan kreatif. Melalui kemampuan ini, seseorang menetapkan misinya, merumuskan tujuan, merencanakan pertemuan, dan bahkan menerapkan prinsip-prinsip hidupnya dalam berbagai situasi baru secara efektif.

Sesuai dengan potensi diri yang dimilikinya, seseorang menjadi aktif (bahkan sensitif) mempersepsi objek-objek, dirinya, orang lain, peristiwa-peristiwa, dan tindakan-tindakan sehingga diperoleh citra diri yang baru, bahasa diri yang baru, hubungan-hubungan baru dengan orang lain, dan ikatan-ikatan baru dengan tatanan sosial atau organisasinya (Mulyana, 2002 dari Denzin, 1987). Setiap pemahaman dan sikap-sikap demikian terhadap posisinya dan segala peristiwa kehidupan yang dijalani, dalam jangka waktu tertentu, akan berubah dan membentuk kebiasaan-kebiasaan baru atau tatanan sosial yang baru. Oleh karena itu, peran diri seseorang juga mengandung dimensi peran sosialnya, sehingga *diri* itu menjadi *diri-sosial*.

Keberartian kompetensi komunikasi dalam pelatihan, akan semakin menguat dengan pemahaman teori-teori sosial berikut. **Secara fenomenologis** tindakan manusia itu selalu menjadi hubungan sosial pada saat manusia itu memberikan arti

tertentu terhadap tindakannya dan orang lainpun memahami bahwa tindakannya itu sebagai sesuatu yang penuh arti. Analisis fenomenologis memusatkan pada gejala-gejala yang memenuhi kesadaran manusia; dan pemahaman subjektif terhadap sesuatu gejala atau tindakan sangat menentukan kelangsungan interaksi sosial. Perspektif ini menunjukkan empat hal penting, yaitu: (1) memusatkan perhatian pada aktor, (2) memusatkan perhatian pada kenyataan yang penting, alamiah dan wajar, (3) memusatkan perhatian pada masalah mikro, seperti interaksi tatap muka, dan (4) memusatkan perhatian pada pertumbuhan, perubahan dan proses tindakan.

Tindakan sosial itu bisa bersifat terbuka (lahiriah) ataupun tersembunyi (batiniah); bisa berupa perenungan, perencanaan, pembuatan keputusan, intervensi positif atau bersikap pasif dengan sengaja untuk tidak mau terlibat atas suatu situasi. Yang jelas, semua itu akan melibatkan kemampuan seseorang berinteraksi (berkomunikasi) dengan mensyaratkan arti atau makna, melibatkan penafsiran, proses berpikir dan kesengajaan. Weber mengakui akan suatu tindakan yang penuh arti bahwa manusia bergairah bekerja karena kesadaran dari dalam batinnya, yaitu keyakinannya. Lebih dari itu, kesadaran akan arti ini menjadi ciri hakiki dari manusia, bahkan tanpa kesadaran akan arti suatu perbuatan itu tidak dapat dikatakan kelakuan manusia (Veeger, 1993: 171).

Untuk suatu tindakan sosial, pikiran-pikiran seseorang itu aktif, saling menafsirkan perilaku satu dengan lainnya, berkomunikasi, dan mengendalikan perilaku dirinya masing-masing sesuai dengan maksud komunikasinya. Weber berpendapat bahwa kontak dengan orang lain dikatakan sebagai relasi sosial hanya jika pihak-pihak yang terlibat itu saling memiliki tujuan, saling mengamati, menafsirkan, memahami, tawar-menawar sehingga menunjukkan cara-cara yang disengaja baik bagi orang lain ataupun bagi diri sang aktor sendiri. Karena itu sebagai aktor sosial, seseorang mewujudkan realitas masyarakatnya.

Teori Interaksi Simbolik menempatkan sudut pandang manusia sebagai subjek. Dalam bukunya *Mind, Self and Society*, sebagaimana dikutip Soeprapto (2002: 115), Mead memandang bahwa individu merupakan makhluk sensitif dan aktif. Karena itu, individu bukanlah budak masyarakat, melainkan individu yang membentuk masyarakat itu. Pandangan interaksi simbolik sebagaimana diakui Mulyana (2002: 70) menyarankan bahwa perilaku seseorang itu sewajarnya dipelajari sebagai proses yang membentuk dan mengatur perilakunya sendiri sekaligus mempertimbangkan harapan-harapan orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka. Seseorang itu mendefinisikan perilaku orang lain, situasi, objek, dan bahkan diri mereka sendiri. Dari pemahaman teori ini menghasilkan pencitraan manusia yang dinamis, anti-determinasi dan penuh dengan optimisme.

Herbert Blumer mengemukakan tiga premis utama yang mendasari teori interaksionisme simbolis (Soeprapto, 2002: 120-121), yaitu:

- a. Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka.
- b. Makna itu diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain.
- c. Makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial sedang berlangsung.

Menurut Blumer, teori interaksi simbolik merujuk pada interaksi khusus yang berlangsung antar manusia. Aktor tidak akan beraksi begitu rupa atas tindakan orang lain, melainkan ia menafsirkan dan mendefinisikan setiap tindakan orang lain itu dengan makna tertentu. Oleh karena itu, esensi interaksi simbolik menurut Mulyana (2002: 68) adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri khas manusia yakni komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna.

Dalam konteks berkomunikasi, seorang aktor akan memilih, memeriksa, berpikir, mengelompokkan dan mentransformasikan makna dalam kaitannya dengan situasi di mana dan ke mana arah tindakannya dimaksudkan. Akan tetapi, situasi demikian tidak berarti seseorang itu selalu dilingkupi objek-objek potensial yang mempermainkannya dan membentuk perilakunya. Sebaliknya, individu itu jester yang membentuk objek-objek tersebut (Soeprapto, 2002: 121).

Sebagaimana diterangkan Veeger (1993: 224-228) bahwa teori interaksi simbolik Blumer sebenarnya melanjutkan gagasan-gagasan Mead yang bertumpu pada lima hal, yaitu:

- a. **Konsep Diri.** Manusia merupakan organisme yang dilengkapi dengan kesadaran akan dirinya (an organism having a self). Ia memiliki kemampuan untuk mempelajari, berinteraksi dan sibuk dengan dirinya sendiri.
- b. **Konsep Perbuatan.** Konsep ini memperlihatkan bahwa perbuatan manusia itu dibentuk dalam dan melalui proses interaksi dengan dirinya sendiri. Perbuatan demikian menjadi khas atau unik.
- c. **Konsep Objek.** Manusia hidup di tengah berbagai hal yang menjadi perhatian aktif dirinya. Di sini, hakikat objek tidak ditentukan oleh ciri-ciri instrinsik objek itu, melainkan ditentukan oleh pencitraan diri orang itu atas objek-objek tersebut.
- d. **Konsep Interaksi Sosial.** Manusia itu berusaha menempatkan dirinya dalam posisi orang lain. Mereka mencari, memahami dan menafsirkan arti dari suatu aksi yang diberikan orang lain untuk kemudian bertindak sesuai dengan arti tersebut. Dari sini muncul transaksi yang nilainya melebihi jumlah total unsur-unsur maksud, tujuan dan sikap masing-masing pihak.
- e. **Konsep Joint Action.** Konsep ini menunjukkan aksi kolektif yang lahir karena tindakan saling menyetujui antara satu (seseorang) dengan lainnya. Menurut Blumer joint action mempunyai karir yakni mengalami perkembangan dan memerlukan waktu, sehingga organisasi bisa menghadapi kebimbangan, ketidakpastian, ketergantungan dan perubahan (Veeger, 1993: 227).

Implikasi pemahaman teori interaksi simbolik memperlihatkan bahwa realitas dari efektivitas suatu pelatihan, benar-benar amat tergantung pada keterlibatan aktif anggota dalam berinteraksi atau berkomunikasi. Peran diri seorang peserta pelatihanpun menjadi demikian penting dalam mewujudkan realitas perubahan sosialnya. Realitas perubahan itu sendiri

merupakan suatu bentuk konstruksi sosial; entitas masyarakat yang aktif; muncul dari orang-orang yang berpikir; tumbuh dan terbentuk melalui kontak-kontak intensif; sebagai konsekuensi-konsekuensi logis; bahkan karir dari suatu joint action. Komunikasi dalam pelatihan yang menyertai bekerjanya seorang peserta pelatihan menjadi keniscayaan (proses) sosial yang dinamis. Komunikasi tersebut menjadi demikian strategis sebagai karir dalam membentuk keteraturan segala tindakan pekerjaannya. Komunikasi tidak lagi cukup diungkapkan sebagai interaksi pengurusan pesan yang bersifat informatif dan terbatas. Komunikasi dalam pelatihan itu memiliki makna yang karenanya bersifat transaktif, transformatif dan kultural.

Aplikasi Teoritik Weick

Dari kajian **Teori Weick tentang pengorganisasian**, komunikasi memperlihatkan sebagai suatu proses atau aktivitas yang inheren dalam pelatihan. Perilaku-perilaku yang saling bertautan itu merupakan suatu sistem, berfungsi mengurangi ketidakpastian yang dihadapi sekaligus kunci bagi efektivitas pelatihan. Perilaku pengorganisasian adalah aktivitas komunikasi, yang menghasilkan struktur pengetahuan, keterampilan dan motivasi seseorang yang membentuk suatu kebiasaan baru.

Pengorganisasian diartikan Weick sebagai suatu gramatika, yakni aturan, konvensi dan praktek komunikasi. Gramatika ini disahkan secara mufakat melalui perilaku bijaksana yang saling bertautan (komunikasi dalam pelatihan). Pengesahan secara mufakat menunjukkan bahwa realitas interaksi lahir dari pengalaman yang dijalani bersama dan disahkan oleh orang lain melalui sistem lambang (*symbol systems*). Konvensi demikian menjadikan orang-orang melakukan interaksi menjadi dasar dalam menafsirkan apa yang telah mereka laksanakan. Demikianlah pengorganisasian bermaksud mengurangi ketidakjelasan informasi sekaligus *memastikan* suatu keputusan perilaku yang diperlihatkan.

Dalam proses pengorganisasian pendapat Pepper (1995: 14), komunikasi diadik atau komunikasi dalam pelatihan dipahami sebagai tingkat komunikasi yang bersifat pre-requisite (pra-syarat) bagi tingkat pengorganisasian lainnya. Pepper mengungkapkan proses pengorganisasian di antara anggota itu dapat berlangsung pada lima tingkatan, berikut:

Level 5: Technological level – the human-machine interface

Level 4: Intergroup level – the we-versus-them understanding

Level 3: Smal-group level – the difficulties of group dynamics

Level 2: Dyadic level – making sense of someone else's sense

Level 1: Individual level – making sense of the surroundings.

Tingkat transaksi pertama dan bersifat fundamental adalah tingkat individual. Pada tingkatan ini individu berhubungan langsung dengan kondisi dan situasi pelatihan dengan dirinya sendiri. Kondisi dan situasi ini membentuk persepsi individu tetapi juga pada saat yang sama persepsi itu diarahkan untuk mempengaruhi lingkungan. Komunikasi tidak hanya berkaitan dengan adaptasi kondisi dan situasi tetapi juga dilakukan melalui dialog internal mengenai persepsi kemanusiaan, sikap-sikap, kompetensi, kemampuan, kelemahan dan kekuatan, kegagalan dan kesuksesan yang dialami. Suasana pelatihan dibangun tergantung pada kekuatan dan kegagalan, kemampuan adaptasi individu sebagaimana ia menguasai kondisi dan situasi yang tidak pasti. Tingkatan ini menjadi dasar bagi empat tingkat lainnya.

Tingkat transaksi kedua adalah tingkatan diadik. Pada tingkatan ini hal yang perlu diperhatikan adalah persoalan adaptasi timbal balik. Pada tingkatan ini individu dituntut untuk merespon situasi pelatihan yang berlangsung, yakni bahwa ia secara aktif membentuk kondisi dan situasi (pada tingkatan individu), sementara itu pula ia membentuk dan merespon atas pengaruh orang lain. Tingkatan ini merupakan hal yang luar biasa dari proses pengorganisasian karena interaksi komunikasi tidak akan muncul tanpa kehadiran paling tidak dua orang manusia, karena itu diadik merupakan dasar dari suatu kerjasama organisasi.

Tingkatan transaksi ketiga merupakan tingkat kelompok kecil. Kelompok kecil patut dibentuk dalam pelatihan dan diyakini sebagai miniatur organisasi. Interaksi kelompok kecil mencakup persoalan peranan, kepemimpinan, pemikiran bersama, kekuasaan, penjenjangan dan konflik. Pada tingkatan ini transaksi meliputi berbagai hal seperti kelompok kerja, simulasi kepanitiaan, atau rapat. Transaksi demikian dimaksudkan untuk perbaikan kinerja komunikasi agar lebih produktif dan bermutu.

Tingkat transaksi keempat adalah tingkat antar kelompok. Tingkat ini menyangkut semua persoalan kelompok yang ada ditambah masalah yang dikaitkan dengan usaha mendorong kelompok membentuk pemahaman atau kesepakatan bersama. Komunikasi hendaknya mendorong sinergi antar kelompok sehingga tingkat transaksi ini mirip dengan komunikasi orang-orang yang berbeda keyakinan, berbeda secara etnis dan latar belakang budaya.

Tingkat transaksi kelima adalah tingkat teknologi. Tingkat ini menyangkut masalah penggunaan teknologi dalam pelatihan untuk kemudian bisa saja muncul ketergantungan atas *mainan* teknologi itu. Teknologi dapat mencakup berbagai bentuk yang menjembatani komunikasi, misalnya dari interaktif ke LCD; dari konferensi menjadi *teleconference*. Penggunaan teknologi memberikan pengaruh atas komunikasi tatap muka, demokratisasi pelatihan sekaligus mempengaruhi banyak orang untuk membuat keputusan.

V MASALAH PERSEPSI DAN HUBUNGAN INTERPERSONA


1. Masalah Persepsi

Dalam setiap komunikasi yang melibatkan dua orang atau beberapa orang, akan terdapat beragam pribadi yang harus dikenali, yaitu diri kita sendiri dan diri pihak/orang lain yang menjadi partner komunikasi kita. Upaya mengenali orang lain bukanlah perkara mudah dan sederhana. Upaya ini menyangkut proses psikologis yaitu persepsi. Persepsi merupakan proses internal dalam diri seseorang yang memungkinkan ia memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan sehingga hal itu mempengaruhi perilaku yang bersangkutan.

Proses persepsi melibatkan penginderaan (sensai) atas suatu objek (pesan/informasi) yaitu melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan, dan pengecap; kemudian perhatian (atensi) atas sesuatu objek/pesan sehingga objek/pesan itu menarik perhatian; dan interpretasi. Karena itu, persepsi merupakan inti komunikasi sedangkan penafsiran (interpretasi) merupakan inti persepsi (Mulyana, 2000).

Secara teoritik persepsi baik terhadap lingkungan fisik ataupun terhadap lingkungan sosial (termasuk lingkungan masyarakat atau organisasi seperti halnya sekolah) tidak akan akurat dan banyak memiliki keterbatasan untuk dijadikan perolehan pengetahuan/informasi. Dalam memahami suatu objek dan mempersepsi orang lain, kita harus membuat kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap, yaitu informasi yang hanya diperoleh melalui kelima indera kita. Maka, ketika kita berkomunikasi, kita akan mendasarkan persepsi terhadap orang lain atas perilaku komunikasinya yang dapat kita amati.

Beberapa hal yang patut kita pelajari menyangkut persoalan dalam persepsi ini, Mulyana (2000: 176-196) mengungkapkan hal-hal berikut:

- a. **Persepsi mendasarkan pada pengalaman.** Dikemukakan bahwa pola-pola perilaku seseorang itu berdasarkan persepsi mengenai realitas sosial yang telah dipelajarinya (pada masa lalu). Artinya, persepsi kita terhadap seseorang, objek, atau kejadian, dan reaksi kita terhadap hal-hal itu amat tergantung pada pengalaman masa lalu berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa. Seperti halnya cara kita bekerja, menilai pekerjaan yang baik bagi kita, cara kita makan, cara kita menilai kecantikan; semua ini amat tergantung pada apa yang telah diajarkan budaya kita mengenai hal-hal tersebut.
- b. **Persepsi bersifat selektif.** Pada dasarnya melalui indera kita, setiap saat diri kita ini dirangsang dengan berjuta rangsangan. Jika kita harus memberikan tafsiran atas semua rangsangan itu, maka kita ini bisa menjadi gila. Karena itu, kita dituntut untuk mengatasi kerumitan tersebut dengan memperhatikan hal-hal yang menarik bagi kita. Atensi kita pada dasarnya merupakan faktor utama dalam menentukan seleksi atas rangsangan yang masuk ke dalam diri kita.
- c. **Persepsi bersifat dugaan.** Karena pada dasarnya data yang kita peroleh melalui penginderaan tidak pernah lengkap, makasering kita melakukan dugaan atau langsung melakukan penyimpulan. Coba perhatikan gambar apa yang bisa dibuat dengan ketiga titik dan keempat titik berikut ini.

- d. **Persepsi bersifat evaluatif.** Tidak sedikit orang beranggapan bahwa apa yang mereka persepsikan sebagai sesuatu yang nyata. Artinya, perasaan seseorang sering mempengaruhi persepsinya, padahal hal tersebut bukanlah sesuatu yang objektif. Kita melakukan interpretasi berdasarkan pengalaman masa lalu dan kepentingan subjektif kita sendiri. Karena itu persepsi bersifat evaluatif; merupakan proses kognitif yang mencerminkan sikap, kepercayaan, nilai dan pengharapan dengan memaknai objek persepsi itu sendiri.
- e. **Persepsi bersifat kontekstual.** Dari setiap peristiwa komunikasi, seseorang selalu dituntut untuk mengorganisasikan rangsangan menjadi suatu persepsi. Konteks nampaknya berpengaruh kuat atas persepsi yang terbentuk dalam diri seseorang. Coba perhatikan gambar di bawah ini.

Terhadap gambar seseorang bisa mengatakan bahwa itu adalah angka 13 karena konteksnya adalah angka-angka lainnya, yaitu 11, 12, 14 dan 15. Tetapi bagi seseorang yang memiliki konteks huruf-huruf A, C, D dan E, maka gambar tersebut adalah huruf B.

Meskipun sesungguhnya banyak informasi yang kita perlukan untuk melakukan persepsi terhadap orang lain, namun paling tidak ada tiga jenis informasi terpenting yang perlu kita ketahui, yaitu tujuan orang tersebut, kondisi internalnya (psikologis), dan kesamaan antara kita dengan orang tersebut. Mempersepsi tujuan orang lain memiliki beberapa arti bagi kita dalam berkomunikasi. Adalah hal yang tidak mungkin bagi kita untuk secara nyata mengamati kondisi internal orang lain. Namun melalui pengamatan terhadap perilakunya, kita dapat menyimpulkan bagaimana sikap, keyakinan dan nilai orang tersebut. Ada anggapan bahwa elemen non-verbal dari perilaku merupakan refleksi yang paling akurat dari perasaan atau kondisi internal seseorang. Sementara itu, adanya kesamaan antara kita dengan orang yang kita ajak berkomunikasi akan mendorong rasa saling menyukai. Keadaan semacam ini akan membantu kita untuk merasa lebih nyaman dalam melanjutkan komunikasi.

2. Masalah Hubungan Interpersonal

Hasil Penelitian. Masalah kesamaan dan ketidak-samaan seringkali menjadi sorotan dalam komunikasi dalam pelatihan, sehingga penelitian yang dilakukan sering menekankan pada analisa hubungan di antara pihak yang berkomunikasi.

Tidak semua hubungan dalam komunikasi dalam pelatihan harus diarahkan agar menjadi akrab dan keputusan rasional dapat dibuat. Perspektif hasil penelitian Delia (1980) sebagaimana dikutip Stewart dan Sylvia (1991: 202-203) memperlihatkan bahwa:

- Bentuk suatu hubungan seringkali tidak sebagai sesuatu yang dibutuhkan untuk kebaikan hubungan itu. Hubungan muncul sering disebabkan oleh sesuatu yang tumbuh dari kegiatan yang dilakukan bersama dalam latihan.
- Tuntutan keadaan seringkali mengatur dugaan dan persepsi, membentuk harapan mengenai suatu hubungan dan membentuk cara pengungkapannya.
- Banyak hubungan yang berlangsung sering dibatasi oleh suatu konteks khusus atau rentang konteks dan tidak mengakibatkan peningkatan keakraban.
- Meskipun derajat kepuasan yang diperoleh (Anda) dari hubungan dan cara hubungan itu berkembang akan didasarkan atas penilaian implisit tentang orang (lain) itu, penilaian berubah mengikuti konteks dan sifat hubungan itu. Artinya, beberapa kualitas dan penilaian adalah penting dalam suatu hubungan, tetapi beberapa sifat dan penilaian lainnya yang amat berbeda adalah penting pula untuk jenis hubungan yang lain.

Masalah penyingkapan diri. Jendela Johari adalah salah satu model inovatif untuk memahami tingkat-tingkat kesadaran dan penyingkapan diri dalam komunikasi dalam pelatihan (Tubbs dan Moss; Editor: Mulyana, 1996: 13). Model ini menawarkan suatu cara melihat kesaling-bergantungan hubungan antara intrapersonal dan hubungan interpersonal. Model Jendela Johari digambarkan dalam empat kuadran yang mirip empat kaca pada sebuah jendela seperti gambar di bawah ini.

	Diketahui diri sendiri	Tidak diketahui diri sendiri
Diketahui orang lain	Terbuka 1	Gelap 2
Tidak diketahui orang lain	Tesembunyi 3	Tidak Diketahui 4

Gambar Jendela Johari

Kuadran pertama disebut kuadran terbuka. Tahap ini mencerminkan keterbukaan Anda pada dunia secara umum. Kuadran ini mencakup semua aspek diri Anda yang Anda ketahui dan diketahui oleh orang lain. Kuadran ini menjadi dasar dalam berkomunikasi antar dua orang.

Kuadran kedua adalah kuadran gelap meliputi semua hal mengenai diri Anda yang dirasakan orang lain tetapi tidak Anda rasakan. Contoh Anda terlalu memonopoli percakapan tanpa Anda sadari.

Kuadran ketiga, kuadran tersembunyi. Kuadran ini menentukan kebijaksanaan. Kuadran ini dibangun oleh semua hal yang Anda lebih suka tidak membeberkannya kepada orang lain. Misalkan permasalahan perceraian orang tua Anda, gaji Anda, perasaan Anda pada sahabat sekamar.

Kuadran keempat, kuadran ini sering disebut kuadran tak terketahui. Kuadran gelap tidak Anda ketahui meskipun diketahui orang lain. Kuadran ini mewakili segala sesuatu tentang diri Anda yang belum pernah ditelusuri, oleh Anda atau oleh orang lain. Anda hanya dapat menduga bahwa hal ini ada, atau menyadarinya dalam retrospeksi.

Tahapan hubungan. Hubungan interpersonal berlangsung dalam beberapa tahap, mulai tahap interaksi awal sampai tahap pemutusan (*dissolution*). Seorang kawan yang akrab tidak begitu saja terjadi setelah adanya pertemuan, untuk menumbuhkan keakraban dilakukan secara bertahap. Terdapat lima tahapan yang dikemukakan DeVito (1986b) dimana tahapan ini dapat menjadi dasar dalam menjalin hubungan. Kelima tahap itu adalah *kontak*, *keterlibatan*, *keakraban*, *perusakan* dan *pemutusan*.

Kontak. Tahap pertama kita membuat kontak, ada beberapa macam persepsi alat indra, Anda melihat, mendengar dan membaui seseorang. Beberapa peneliti, dalam tahap ini selama empat menit pertama (interaksi awal), Anda akan memutuskan apakah ingin melanjutkan hubungan ini atau tidak. Pada tahap ini penampilan fisik begitu penting, karena dimensi fisik begitu terbuka untuk diamati secara mudah. Namun demikian, kualitas-kualitas lain, seperti bersahabat, kehangatan, keterbukaan, dan dinamisme juga terungkap dalam tahap ini. Jika Anda menyukai orang tersebut maka akan berlanjut ketahap kedua.

Keterlibatan. Pada tahap ini Anda mengikat diri Anda lebih jauh. Anda mengikatkan diri untuk lebih mengenal orang lain. Anda mungkin membina hubungan primer, sehingga orang lain itu menjadi sahabat baik atau kekasih Anda. Komitmen ini dapat menjadi berbagai bentuk, perkawinan, membantu orang itu atau mengungkapkan rahasia besar Anda. Tahap ini hanya disediakan untuk sedikit orang paling banyak empat orang, karena jarang sekali orang memiliki lebih dari empat orang sahabat.

Perusakan. Dalam tahap berikutnya merupakan penurunan hubungan, ketika ikatan diantara kedua pihak melemah. Pada tahap perusakan, Anda mulai merasa bahwa hubungan ini mungkin tidaklah seperti yang Anda pikirkan sebelumnya. Anda berdua menjadi semakin jauh, makin sedikit waktu senggang yang Anda lalui bersama dan apabila Anda berdua bertemu Anda saling berdiam diri tidak lagi banyak mengungkapkan diri. Jika tahap perusakan ini berlanjut Anda memasuki tahap pemutusan.

Pemutusan, tahap pemutusan adalah pemutusan ikatan yang mempertalikan kedua pihak. Jika bentuk ikatan itu adalah perkawinan pemutusan hubungan dilambangkan dengan perceraian, walaupun pemutusan hubungan aktual dapat berupa hidup terpisah. Dalam bentuk materi inilah tahap ketika harta kekayaan dibagi dan pasangan suami istri saling berebut hak pemeliharaan anak.

VI BEBERAPA AKSIOMA KOMUNIKASI DALAM PELATIHAN

Sebagaimana kita pahami bahwa komunikasi dalam pelatihan melibatkan pesan verbal dan non-verbal serta kombinasi dari keduanya. Biasanya pula perilaku keduanya itu saling memperkuat atau saling mendukung, meskipun tidak jarang terjadi adanya suatu pesan yang kontradiktif. Untuk itu DeVito (1992: 19-27) mengemukakan beberapa aksioma yang perlu diperhatikan dalam komunikasi dalam pelatihan, yaitu:

1. Komunikasi dalam pelatihan melibatkan proses penyesuaian. Pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi dalam pelatihan sesungguhnya menggunakan sistem isyarat/symbol yang menuntut penyesuaian. Hal demikian terlihat jelas manakala orang-orang yang berkomunikasi itu menggunakan bahasa yang berbeda, maka penyesuaian atas penggunaan isyarat atau symbol yang sama (yang dapat dimengerti) akan menguat. Seni berkomunikasi sesungguhnya mengidentifikasi dan mengenali isyarat atau symbol-symbol yang digunakan orang lain.
2. Komunikasi dalam pelatihan memiliki dimensi isi dan hubungan. Setiap komunikasi dalam pelatihan selalu merujuk pada apa yang dikomunikasikan dan bagaimana hubungan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi.
3. Komunikasi dalam pelatihan mendorong terjadinya kesamaan (simetri) atau perbedaan (komplementer) pola-pola perilaku dan hubungan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi menjadi dasar untuk menggambarkan kesamaan atau perbedaan itu. Pola hubungan simetris menunjukkan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi dalam pelatihan bercermin pada perilaku lainnya. Pola ini akan lebih jelas terlihat dalam suatu bentuk persaingan atau perebutan pengaruh. Pola hubungan komplementer memperlihatkan bahwa di antara pihak yang berkomunikasi terjadi perbedaan. Perbedaan ini hendaknya dipandang sebagai kondisi yang mendorong produktivitas untuk saling melengkapi atau menguatkan perilaku yang lainnya.
4. Komunikasi dalam pelatihan merupakan serangkaian peristiwa yang kontinyu tetapi juga terdapat segmentasi interaksi atau jeda-jeda komunikasi sebagai sebab atau stimulus dan lainnya sebagai efek atau tanggapan. Jeda atau potongan komunikasi ini amat tergantung pada perspektif yang dimiliki pihak-pihak yang berkomunikasi.
5. Komunikasi dalam pelatihan merupakan proses transaksional. Komunikasi dalam pelatihan merupakan suatu proses yang dinamis, melibatkan komponen-komponennya yang saling tergantung dan setiap pihak yang berkomunikasi bertindak sebagai satu kesatuan yang utuh (melibatkan seluruh aspek kepribadiannya).
6. Komunikasi dalam pelatihan seringkali terjadi secara tidak terhindarkan. Komunikasi dalam pelatihan tidak hanya berlangsung dalam kesengajaan, bertujuan dan dengan dorongan yang benar-benar disadari. Seringkali komunikasi itu terjadi dalam kondisi yang tidak terhindarkan, tanpa kesengajaan, *tanpa tujuan*, dan kurang disadari. Kita tidak bisa tidak, (harus) bereaksi.
7. Sekali terjadi peristiwa komunikasi dalam pelatihan, maka terjadilah dan tidak bisa diulangi (*irreversible*). Sekali Anda mengkomunikasikan sesuatu, maka Anda tidak bisa mengkomunikasikannya kembali. Sekalipun Anda dapat mengusahakan dampak dari pesan yang telah terlanjur disampaikan, pesan itu sendiri tidak bisa dikembalikan: *nasi telah menjadi bubur*. Prinsip ini mengimplikasikan bahwa kita penting untuk berhati-hati dalam berkomunikasi atau dalam mengucapkan sesuatu sebab bisa terjerembab ke dalam suatu konflik.

VII MASALAH MENDENGARKAN, BERBICARA DAN KETEGASAN

1. Masalah mendengarkan dan Berbicara

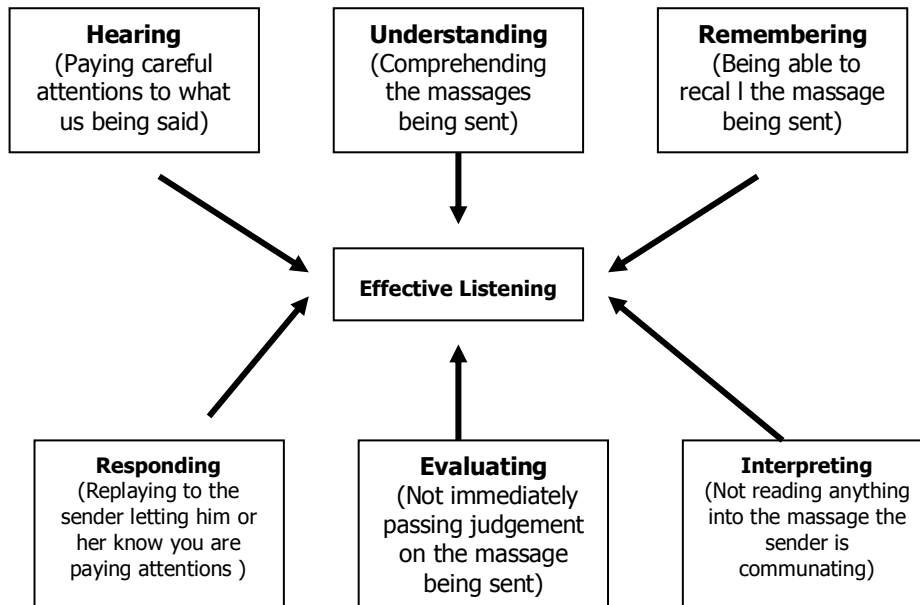
Mendengarkan dan berbicara merupakan hal yang utama dalam berkomunikasi secara interpersonal. Mendengarkan dengan aktif berarti mendengar untuk mengerti apa yang dikatakan dibalik pesan itu. Apabila terjadi kekurangan dalam mendengarkan maka yang terjadi adalah ketidak-mengertian bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan pesan yang disampaikan, kurangnya waktu untuk menerjemahkan pesan dalam bentuk kata-kata, atau mengabaikan isyarat nonverbal yang mengiringi pesan verbal.

Mereka yang mendengarkan dengan aktif harus dapat mengetahui juga perasaan yang melatarbelakangi pesan itu artinya dapat mengetahui pesan yang diterima secara keseluruhan dari apa yang dikatakan seseorang.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mendengarkan secara aktif, yaitu:

- a. Mendengarkan dengan menangkap ungkapan nonverbal sebaik isyarat verbal. Pada saat mendengarkan dengan aktif, penerima akan mendapat umpan balik dengan menguraikan sendiri kata-kata tentang pesan yang disampaikan sumber/pengirim.
- b. Penerima pesan mengecek kembali (*perception check*) yaitu apa yang ada dibalik pesan yang diterimanya untuk mengerti pesan apa yang sesungguhnya.
- c. Gambaran perilaku (*behavior descriptions*) ini merupakan gambaran individu yang sangat spesifik. Kegiatan pengamatan kepada orang lain tanpa membuat keputusan atau generalisasi tentang latar belakang orangnya atau sifat-sifatnya.

Teknik mendengarkan efektif dapat membantu para komunikator mempunyai informasi yang akurat. Pastikan bahwa kualitas informasi yang baik tidak hanya merupakan tantangan dalam mendengarkan. Keduanya baik pengirim maupun penerima harus memastikan bahwa mereka mempunyai kualitas ketepatan dari informasi yang benar. Brownell menyatakan bahwa efektivitas mendengarkan dapat dimengerti melalui indikator perilaku: seseorang merasa berhubungan dengan mendengarkan secara efektif dalam enam unsur yang dikenal **HURIER Model** (*Hearing, Understanding, Remembering, Interpreting, Evaluating, and Responding*).



Ketrampilan Dalam Berbicara

Ketrampilan verbal dalam berbicara (lisan) merupakan kemampuan mengekspresikan bahan pembicaraan dalam bahasa kata-kata. Tidak ada aturan yang mengikat, atau standar dalam penggunaannya, baik menyangkut panjang kata-kata maupun rincian uraian yang aka disampaikan. Semuanya tergantung pada unsur tingkat pengalaman, panjang pembicaraan, materi pembicaraan (tekniks, penuh angka atau narasi), serta waktu yang tersedia.

Dalam berbicara tidak baik menggunakan kata-kata **jargon** yaitu kata-kata yang dibuat sendiri untuk kalangan sendiri/orang-orang tertentu/profesi tertentu dan tidak dimengerti oleh orang lain/ kelompok lain/group lainnya. Untuk menghindari kata-kata jargon, dalam komunikasi gunakanlah kata-kata yang pendek, sederhana, dan langsung pada sasaran (*keep language short, simple and to the point*).

Teknik yang dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan efektifitas penampilan berbicara verbal adalah sebagai berikut:

- Percaya diri: tiap orang pada umumnya, terhadap mendengar pembicaraan terburuk yang belum pernah merka dengar sebelumnya.
- Ucapkan kata-kata dengan jelas dan perlahan-lahan, berikan aksentuasi (tekanan) untuk hal-hal yang dianggap penting.
- Bicara dengan wajar, paling tidak seperti biasanya berbicara, jangan terkesan seperti penyair atau sedang berdeklarasasi.
- Aturan irama dan tekanan suara jangan monoton, gunakan tekanan dan irama tertentu untuk menampilkan poin-poin tertentu seperti marah dengan nada tinggi, sedih dengan suara memelas, tetapi hindarkan kesan seperti pemain drama.
- Menarik napas dalam-dalam, dua sampai dua kali untuk mengurangi keteganganf. Atur napas secara normal jangan terkesan seperti yang sedang dikejar-kejar.
- Hindari sindrom em, ah, anu, apa dan sebagainya. Jika terpojok dan kehabisan bicara.
- Membaca paragraf yang dianggap penting dari teks tulisan. Jangan merasa malu dengan hal ini karena pendengar akan berfikir bahwa kita akan menekankan poin pembicaraan.
- Siapkan air minum (terutama mereka yang sering kali kehabisan napas jika berbicara).

2. Masalah Ketegasan

Tidak sedikit perilaku seseorang dalam mempertahankan haknya dilakukan dengan cara agresif, yaitu menyerang: Anda berdiri tegak mempertahankan hak Anda tetapi cara Anda melanggar hak orang lain. Perilaku tegas, menunjukkan Anda mampu mempertahankan hak Anda tanpa melanggar dan merampas hak orang lain. Menurut Stewart dan Sylvia (dari Spector, 1973), ketegasan menunjukkan pengungkapan perasaan, pendapat dan keyakinan secara langsung, jujur dan tepat. Mereka menjelaskan lebih lanjut bahwa belajar bersikap tegas bagi seseorang yang tidak biasa bersikap tegas itu, terasa janggal dan tidak menyenangkan. Karena itu menurut Stewart dan Sylvia (dari Berko, 1985), beberapa prinsip ketegasan penting untuk diperhatikan, yaitu:

- a. Anda sesungguhnya tidak dapat mengubah perilaku orang lain, Anda hanya dapat mengubah reaksi Anda atas perilaku tersebut.
- b. Orang lain itu bukan pembaca pikiran kita. Bila kita tidak menjelaskan dan tidak meminta apa keinginan kita, orang lain itu tidak akan pernah tahu apa keinginan kita.
- c. Ingatlah, bahwa kebiasaan bukan alasan untuk melakukan sesuatu.
- d. Anda tidak akan dapat membuat orang lain bahagia. Perasaan setiap orang adalah tanggung jawab masing-masing; Anda tidak dapat membuat seseorang mempunyai perasaan apapun.
- e. Dalam setiap hubungan, Anda akan mengalami beberapa penolakan. Jadi, terimalah ini.
- f. Jangan menjadi korban.
- g. Mengkhawatirkan sesuatu tidak akan mengubahnya.
- h. Bersikaplah bahwa Anda akan melakukan yang terbaik yang Anda bisa lakukan, dan bila ada orang yang tidak menyukainya, itu urusan mereka, bukan urusan Anda.
- i. Ingatlah bahwa ketegasan bukan berarti kekerasan.
- j. Bila Anda memutuskan bersikap tegas, sadariilah konsekuensi-konsekuensinya.

VIII PENUTUP

Semoga bermanfaat, menjadi instruktur yang menarik dan peserta yang produktif.

IX. RUJUKAN

Devito, Joseph A. (1996). *Human Communication*. Alih bahasa oleh Maulana, Agus. (1997). Komunikasi Antar Manusia. Jakarta: Professional Books.

Devito, Joseph A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. Sixth Edition. New York: Harper Collins Publishers.

Gurnitowati, Endang Lestari; Maliki, M.A. (2001). *Komunikasi Yang Efektif*. Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Mulyana, Deddy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. (2000). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pepper, Gerald L. (1995). *Communicating In Organizations: A Cultural Approach*. International Editions. New York: McGraw-Hill, Inc.

Sastrodiningrat, Soebagio; dkk. (1986). *Perilaku Administrasi*. Jakarta: Karunika Universitas Terbuka.

Sendjaja, Djuarsa; dkk. (1994). *Teori Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka.

Soeprapto, H.R. Riyadi. (2002). *Interaksi Simbolik; Perspektif Sosiologi Modern*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Triguno. (2000). *Budaya Kerja; Menciptakan Lingkungan yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.

Tubbs, Stewart L.; Moss, Sylvia; Editor Mulyana, Deddy. (1996). *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*. Buku Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Veeger, K.J. Redaksi: Bertens, K. dan Nugroho, A.A. (1993). *Realitas Sosial; refleksi filsafat sosial atas hubungan individu-masyarakat dalam sejarah sosiologi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

---o0o---