

**MODUL
KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI**

Komunikasi Antar Pribadi



**NAMA DOSEN:
Dianingtyas M. Putri, M.Si.**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

PENYAMPAIAN KONTRAK KELAS

1. Kehadiran mahasiswa dalam kelas daring melalui *platform* yang sudah disediakan diharapkan tepat waktu, keterlambatan diberikan toleransi 30 menit dari masuk kelas.
2. Mahasiswa tidak diperkenan mengenakan kaos oblong ketika kelas daring berlangsung.
3. Baik dosen maupun mahasiswa selama proses belajar mengajar berlangsung dapat saling menghargai dan menjaga kelancaran dalam proses perkuliahan.
4. Mata kuliah ini akan menerapkan kombinasi pengiriman teori dan praktik di kelasnya. Selain memahami teori dan konsep komunikasi antar pribadi. Siswa juga akan langsung ke lapangan dengan membuat makalah dan acara dalam bentuk pengabdian masyarakat. Hal ini dimaksudkan bahwa siswa tidak hanya memahami secara teoritis dan konseptual saja, tetapi juga aktif dalam keterampilan mereka.
5. Mahasiswa setiap minggunya aktif dalam melakukan presentasi yang dilakukan dalam kelompok dan juga mahasiswa diminta untuk mengerjakan kuis setiap minggunya.
6. Referensi material dan buku yang digunakan dosen dan mahasiswa dalam kegiatan kelas ini yakni menggunakan buku karya Joseph A. DeVito dengan *The Interpersonal Communication* tahun 2015 dan buku karya Julia T. Wood dengan judul *Interpersonal Communication: Everyday Encounters* tahun 2016.

KOMPETENSI PENILAIAN

NO	Aspek Penilaian	Prosentase
1	UTS	30 %
3	UAS	30 %
4	Lainnya (Keaktifan, Tugas, Kuis, Presentasi)	40 %
TOTAL		100 %

PENGANTAR

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, agar pesan yang disampaikan dari pengirim pesan terhadap penerima pesannya dibutuhkan komunikasi. Manusia merupakan makhluk sosial, dimana dalam setiap aspeknya manusia tentu membutuhkan manusia lainnya dengan tujuan agar kebutuhan yang ingin dipenuhi dapat tercapai. Tentunya, dalam implementasinya memerlukan kemampuan komunikasi yang benar dan tepat. Oleh karena itu, keberadaan komunikasi bukan saja sebagai alat atau tools ketika manusia melakukan interaksi sosialnya, namun komunikasi mengajarkan manusia untuk dapat mengenal serta memahami prinsip-prinsip komunikasi baik secara verbal dan nonverbal saat interaksi sedang berlangsung.

Komunikasi dilakukan ketika kita membuka mata sampai dengan aktivitas kita berakhir sebelum istirahat. Dalam berkomunikasi ketika pertukaran simbol terjadi, beragam aspek dilibatkan yakni sebagai komunikator perlu memilah dengan siapa, dimana, mengapa, menggunakan apa ketika pesan ingin disampaikan kepada komunikannya, dan bagaimana menyampaikannya. Hal ini dimaksudkan, agar meminimalisir adanya hambatan-hambatan komunikasi salah satunya adalah salah menginterpretasikan pesan tersebut. Selanjutnya, manusia perlu menyadari bahwa kita adalah pelaku komunikasi selama berada di ruang lingkup sosial, maka ranah komunikasi yang akan dipelajari ialah komunikasi antarpribadi.

Komunikasi antarpribadi bukan saja komunikasi yang hanya dilakukan oleh satu orang dengan satu orang lainnya. Akan tetapi, peran komunikasi antarpribadi memiliki dampak yang signifikan ketika manusia berada di hubungan keluarga, hubungan personal, dan hubungan profesional. Dalam komunikasi antarpribadi ini, kita akan diperkenalkan dengan memahami terlebih dahulu arti komunikasi antarpribadi di bagian awal lalu berlanjut pada model-model komunikasi antarpribadi, sampai dengan bagaimana komunikator memahami pesan emosional atau yang dikenal dengan *emotional messages*.

Mengapa penting? Karena manusia bukan saja sebagai makhluk berpikir tetapi manusia juga makhluk yang dianugrahi dengan rasa. Interaksi komunikasi antarpribadi dengan perempuan dan laki-laki juga memiliki pendekatan yang berbeda. Sebab, sesuai dengan salah satu definisi dari komunikasi yakni *communication is process* artinya dalam komunikasi pendekatan yang dilakukan tidak bisa disamaratakan karena satu individu dengan individu lainnya berbeda. Dengan demikian, melalui modul komunikasi antarpribadi akan diberikan pemahaman tentang strategi komunikasi antarpribadi yang dapat diterapkan dalam kehidupan nyata sosial.

DAFTAR ISI

BAB I	1
PEMAHAMAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI	1
1.1 Kenapa Mempelajari Komunikasi Antarpribadi	1
1.2 Elemen-elemen Dalam Komunikasi Antarpribadi	2
1.3 <i>Continuum</i> Komunikasi	4
1.4 Fitur-fitur Dalam Komunikasi Antarpribadi	5
1.5 Prinsip-prinsip Dalam Komunikasi Antarpribadi	6
BAB 2	8
BUDAYA DAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI	8
2.1 Budaya	8
2.2 Perbedaan dalam Budaya	10
2.3 Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarbudaya yang Efektif	12
BAB 3	15
PERSEPSI DIRI DAN ORANG LAIN DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL	15
3.1 Pengertian Tentang Diri	15
3.2 Diri Muncul Dalam Komunikasi Dengan Orang Lain	15
3.3 Proses Persepsi Manusia	17
3.4 Mempengaruhi Persepsi	18
3.5 Pembentukan Kesan	19
BAB 4	20
DUNIA KATA	20
4.1 Sifat Simbolis Bahasa	20
4.2 Prinsip-Prinsip dari Komunikasi Verbal	21
4.3 Kemampuan Simbolis	22
4.4 Pedoman untuk Meningkatkan Komunikasi Verbal	25
BAB 5	27
DUNIA MELAMPAUI KATA-KATA	27
5.1 Mendefinisikan Komunikasi Nonverbal	27
5.2 Prinsip-prinsip Komunikasi Nonverbal	29
5.3 Saluran dan Jenis Komunikasi Nonverbal	31
5.4 Pedoman untuk Meningkatkan Komunikasi Nonverbal	38
BAB 6	40

MENDENGARKAN DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI	40
6.1 Hambatan Untuk Mendengarkan Dengan Penuh Perhatian	40
6.2 Bentuk-bentuk Dari Tidak Mendengarkan	42
6.3 Gaya Mendengarkan Yang Efektif.....	43
6.4 Budaya, Jenis Kelamin, Mendengarkan	46
BAB 7.....	48
EMOSI DAN KOMUNIKASI	48
7.1 Prinsip-prinsip Emosional.....	49
7.2 Hambatan untuk Komunikasi Emosional.....	53
7.3 Kompetensi Emosional	53
BAB 8.....	56
PESAN PERCAKAPAN	56
8.1 Prinsip-Prinsip dalam Percakapan	56
8.2 Pengungkapan Percakapan.....	61
8.3 Percakapan Setiap Hari	64
BAB 9.....	66
TAHAP HUBUNGAN INTERPERSONAL, TEORI, DAN KOMUNIKASI.....	66
9.1 Tahap Hubungan	67
9.2 Teori Hubungan.....	69
9.3 Komunikasi Hubungan	72
BAB 10.....	77
TIPE-TIPE PERTEMANAN.....	77
10.1 Hubungan Pertemanan	77
10.2 Mengembangkan Pertemanan	80
10.3 Hubungan Keluarga	81
10.4 Hubungan Di Tempat Kerja	83
10.5 Sisi Buruk Dari Komunikasi Antarpribadi	85
BAB 11.....	87
MENGELOLA KONFLIK DALAM HUBUNGAN	87
11.1 Mendefinisikan Konflik Antarpribadi	87
11.2 Prinsip-prinsip Konflik	88
11.3 Orientasi Konflik	91
11.4 Tanggapan Pada Konflik.....	92
11.5 Pedoman Untuk Komunikasi yang Efektif Selama Konflik.....	93

BAB 12	96
KEKUASAAN DAN PENGARUH ANTARPRIBADI	96
12.1 Prinsip-prinsip Kekuasaan dan Pengaruh	96
12.2 Penyalahgunaan Kekuasaan dan Pengaruh	98
DAFTAR PUSTAKA	99

BAB I

PEMAHAMAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

PERTEMUAN PERTAMA

KEGIATAN BELAJAR

Memahami Komunikasi Antarpribadi

DESKRIPSI

Materi berupa uraian mengapa mempelajari Komunikasi Antarpribadi, dan sifat dan Komunikasi Antarpribadi

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Dalam bab ini mempelajari tentang pengenalan Komunikasi Antarpribadi, mahasiswa dapat memahami mengapa belajar Komunikasi Antarpribadi menjadi penting dalam pribadi dan sukses sampai keberhasilan profesional.

Komunikasi antarpribadi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Dimana kita melihat orang lain untuk peduli tentang apa yang terjadi dalam hidup kita dan membantu menangani masalah atau bahkan merayakan saat-saat yang menyenangkan. Selain itu, kita membutuhkan orang lain untuk mendorong pertumbuhan pribadi dan profesional kita. Mulai dari teman, pasangan, atau keluarga yang percaya pada kita dapat memungkinkan mengatasi permasalahan-permasalahan yang sedang dialami sebagai *support system* dalam membantu kita menjadi orang yang kita inginkan. Sehingga terkadang kita hanya ingin bergaul dengan orang-orang yang kita sukai dan percaya.

Di tempat kerja, komunikasi interpersonal sangat penting. Sebuah Survei nasional pengusaha tahun 2010 melaporkan bahwa 89% pengusaha mempertimbangkan bahwa mahasiswa harus fokus pada belajar berkomunikasi secara efektif secara lisan dan tertulis untuk menjadi sukses secara profesional. Demikian pula, pada tahun 2012 pengusaha mengatakan bahwa kualitas utama untuk pelamar kerja adalah keterampilan interpersonal, keterampilan komunikasi lisan, dan kemampuan beradaptasi. Sebuah jajak pendapat yang sangat baru menemukan bahwa 93% pengusaha berpikir kapasitas yang ditunjukkan kandidat pekerjaan untuk berpikir kritis dan berkomunikasi jelas lebih penting daripada jurusan sarjana mereka. Pemimpin organisasi seperti FedEx dan GlaxoSmithKline mencantumkan komunikasi sebagai keterampilan penting bagi karyawan mereka (DeVito, 2016).

1.1 Kenapa Mempelajari Komunikasi Antarpribadi

Mengidentifikasi potensi manfaat pribadi dan profesional dalam mempelajari komunikasi antarpribadi, sama halnya dengan belajar memahami sejarah, sains, geografi, dan matematika, kita juga dituntut untuk perlu memahami bagaimana berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain secara interpersonal. Kita akan mengenali situasi yang akan didiskusikan dan keterampilan yang

disarankan sebagai bagian yang penting. Dimana kita akan mengenali situasi yang dibahas dan keterampilan yang disarankan sebagai kesuksesan secara personal dan secara profesional.

- **Kesuksesan Secara Personal**

Kesuksesan dan kebahagiaan pribadi sangat bergantung pada efektivitas dalam komunikasi interpersonal. Dimana pertemanan, keluarga, dan hubungan romantis yang dikembangkan, dipelihara, dan kadang-kadang dihancurkan melalui interpersonal dalam diri sendiri dan interaksi. Demikian juga, kesuksesan Anda dalam berinteraksi dengan tetangga, kenalan, dan orang-orang. Dimana kita bertemu setiap hari tergantung pada kemampuan diri sendiri untuk terlibat dalam percakapan yang memuaskan percakapan yang nyaman dan menyenangkan.

- **Kesuksesan Secara Profesional**

Kemampuan untuk berkomunikasi secara interpersonal secara luas yang diakui sebagai kesuksesan profesional. Sehingga dimana keterampilan dalam komunikasi interpersonal sebagian besar akan menentukan kesuksesan. Jelas, keterampilan interpersonal sangat penting untuk kesuksesan pribadi dan profesional. Memahami teori dan penelitian dalam komunikasi interpersonal dan menguasai keterampilannya dengan berjalan beriringan. Semakin banyak yang diketahui tentang komunikasi interpersonal, semakin banyak wawasan dan pengetahuan yang akan diperoleh. Untuk saat ini, dan singkatnya, berikut adalah beberapa alasan masing-masing pernyataan yang umumnya tidak benar:

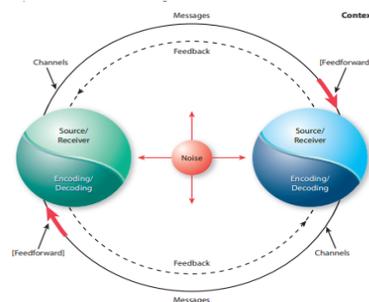
1. Komunikasi yang efektif adalah keterampilan yang dipelajari; Meskipun beberapa orang dilahirkan lebih terang atau lebih ekstrovert, semua dapat meningkatkan kemampuan mereka dan menjadi komunikator yang lebih efektif.
2. Bukan seberapa banyak komunikasi yang dilakukan tetapi seberapa kualitas komunikasi yang dilakukan agar dapat efektif.
3. Setiap situasi interpersonal adalah unik, dan oleh karena itu jenis komunikasi yang tepat dalam satu situasi mungkin tidak sesuai dalam situasi tertentu.
4. Budaya yang berbeda dapat mempengaruhi penyampaian makna pesan tersebut.
5. Banyak orang gugup bertemu orang baru, terutama jika orang tersebut memiliki wewenang atau berpengaruh.
6. Semua hubungan yang bermakna mengalami konflik, tetapi bagaimana kita menyelesaikan konflik tersebut.

1.2 Elemen-elemen Dalam Komunikasi Antarpribadi

Tentukan elemen penting dari komunikasi interpersonal termasuk sumber, *encoding decoding*, pesan, saluran, gangguan, konteks, dan etika.

1. Source Receiver (Penerima),

Komunikasi interpersonal melibatkan setidaknya dua orang. Setiap individu melakukan fungsi sumber (merumuskan dan mengirim pesan) dan juga melakukan penerima. Fungsi (memahami dan memahami pesan). Istilah *source-receiver* menekankan bahwa kedua fungsi dilakukan oleh setiap individu dalam komunikasi.



Gambar 1.1 Model Komunikasi Interpersonal

Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif (sebagai sumber dan penerima) adalah kompetensi interpersonal yang dimiliki, sehingga kompetensi Anda meliputi, misalnya, pengetahuan bahwa, dalam konteks tertentu dan dengan pendengar tertentu, satu topik sesuai dan yang lain.

2. *Encoding-Decoding,*

Encoding mengacu pada tindakan memproduksi pesan. Misalnya, berbicara atau menulis. Decoding adalah kebalikannya dan mengacu pada tindakan memahami messages encoding mengacu pada tindakan memproduksi pesan. Misalnya, mendengarkan atau membaca. Dengan mengirimkan ide-ide melalui gelombang suara (dalam kasus pidato) atau gelombang cahaya (dalam kasus penulisan).

3. *Message (Pesan),*

Pesan adalah sinyal yang berfungsi sebagai rangsangan bagi penerima dan diterima oleh salah satu indera kita pendengaran, visual (melihat), taktil (menyentuh), penciuman (berbau), *gustatory* (mencicipi), atau kombinasi dari indra ini. Anda berkomunikasi secara interpersonal dengan gerakan dan sentuhan serta dengan kata-kata dan kalimat.

4. *Channel (Saluran),*

Saluran komunikasi adalah media di mana pesan lewat. Ini adalah semacam jembatan yang menghubungkan sumber dan penerima. Komunikasi jarang terjadi hanya dalam satu saluran; dua tiga, atau empat saluran sering digunakan secara bersamaan. Misalnya, secara tatap muka interaksi, Anda berbicara dan mendengarkan (saluran vokal-pendengaran), tetapi Anda juga memberi isyarat dan menerima sinyal secara visual (saluran gestural-visual), dan Anda memancarkan bau dan mencium bau tersebut yang lain (saluran kimia-penciuman).

5. *Noise* (Gangguan),

Secara teknis, kebisingan adalah sesuatu yang mendistorsi pesan apa pun yang mencegah penerima menerima pesan. Pada satu ekstrem, kebisingan dapat mencegah pesan dari mulai dari sumber ke penerima. Suara menderu atau garis statis dapat dengan mudah mencegah seluruh pesan dari masuk ke penerima telepon Anda. Ada empat jenis kebisingan yang sangat relevan. Sangat penting untuk mengidentifikasi jenis kebisingan dan, jika mungkin, untuk mengurangi efeknya:

- *physical noise*
- *physiological noise*
- *psychological noise*
- *Semantic noise*

6. *Context*,

Komunikasi selalu terjadi dalam konteks atau lingkungan yang mempengaruhi bentuk dan isi pesan Anda. Kadang-kadang konteks ini tidak jelas atau mengganggu; tampaknya sangat alami sehingga diabaikan-seperti musik latar belakang. Di lain waktu konteks mendominasi, dan cara-cara di mana ia membatasi atau merangsang pesan Anda jelas. Bandingkan, misalnya, perbedaan antara berkomunikasi dalam pemukiman rumah, stadion sepak bola, restoran formal, dan konser rock.

7. *Ethics* (Etika),

Komunikasi interpersonal juga melibatkan pertanyaan etika, studi tentang yang baik dan buruk, benar dan salah, moral dan tidak bermoral. Etika berkaitan dengan tindakan, dengan perilaku; Berkaitan dengan membedakan antara perilaku yang moral (etis, baik, dan benar) dan yang tidak bermoral (tidak etis, buruk, dan salah).

1.3 *Continuum* Komunikasi

Dengan mulai memahami karakter unik dari komunikasi interpersonal dengan menelusuri arti kata interpersonal. Hal ini berasal dari awalan antar-, berarti "antara" dan kata orang;

Komunikasi interpersonal secara harfiah terjadi antara orang-orang. Perbedaan ini ditangkap dalam puitis istilah oleh filsuf, yang membedakan di antara tiga tingkat komunikasi: *I-It*, *I-You*, and *I-Thou*.

- *I-It Communication*,

Komunikasi *I-It* dalam sebuah hubungan *I-It*, kita memperlakukan orang lain dengan sangat impersonal, hampir sama seperti objek. Dalam komunikasi *I-It*, kita tidak mengakui kemanusiaan orang lain; Kita bahkan mungkin tidak menegaskan keberadaan mereka.

- *I-You Communication*,

Buber tingkat kedua yang diidentifikasi adalah I-You komunikasi, yang menyumbang sebagian besar interaksi kita. Orang-orang mengakui satu sama lain sebagai lebih dari objek, tetapi mereka tidak sepenuhnya terlibat satu sama lain. sebagai individu yang unik. Misalnya, misalkan Anda pergi berbelanja, dan seorang salesclerk bertanya, "Bolehkah saya membantu Anda?" Tidak mungkin Anda akan melakukan percakapan yang mendalam dengan petugas, tetapi Anda mungkin memperlakukannya sebagai lebih dari sebuah objek.

- *I-Thou Communication,*

Jenis hubungan yang paling langka melibatkan komunikasi *I-Thou*. Buber menganggap ini sebagai bentuk dialog manusia tertinggi karena setiap orang menegaskan yang lain sebagai dihargai dan unik. Buber percaya bahwa hanya dalam hubungan Aku-Engkau kita menjadi sepenuhnya manusia.

1.4 Fitur-fitur Dalam Komunikasi Antarpribadi

Kita dapat mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses sistemik selektif yang memungkinkan orang untuk merefleksikan dan membangun pengetahuan pribadi satu sama lain dan menciptakan makna bersama. Kita akan membahas istilah-istilah kunci dalam definisi ini.

- *Selective,*

Pertama, seperti yang kami catat sebelumnya, kami tidak berkomunikasi secara intim dengan mayoritas orang yang kami temui. Dalam beberapa kasus, kita tidak ingin atau perlu berkomunikasi dengan orang lain bahkan di tingkat I-You. Misalnya, jika kita mendapatkan panggilan telepon dari lembaga survei, kami hanya dapat menanggapi pertanyaan dan tidak melibatkan penelepon dengan cara pribadi apa pun.

- *Systemic,*

Komunikasi interpersonal juga sistemik, yang berarti bahwa hal itu terjadi dalam berbagai sistem, atau konteks, yang mempengaruhi apa yang terjadi dan makna yang kita atribusi untuk interaksi. Komunikasi antara anda dan saya benar sekarang tertanam dalam beberapa sistem, termasuk komunikasi interpersonal.

- *Process,*

Komunikasi interpersonal adalah proses yang berkelanjutan dan berkelanjutan. Ini berarti, pertama, bahwa komunikasi berkembang dari waktu ke waktu, menjadi lebih pribadi ketika orang berinteraksi. Persahabatan dan hubungan romantis mendapatkan kedalaman dan signifikansi selama waktu, dan mereka juga dapat menurun kualitas dari waktu ke waktu. Hubungan Pekerjaan juga berkembang dari waktu ke waktu.

- *Personal Knowledge,*

Komunikasi interpersonal menumbuhkan pengetahuan dan wawasan pribadi. Ke terhubung sebagai individu yang unik, kita harus mengenal orang lain secara pribadi dan memahami

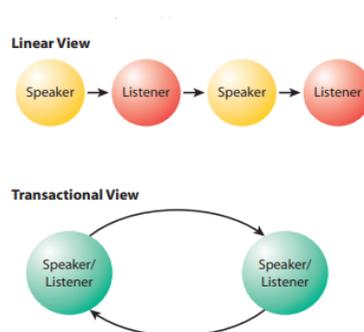
pikiran mereka dan Perasaan. Dengan anggota keluarga yang Anda kenal sepanjang hidup Anda, Anda memahami beberapa kekhawatiran, kekhawatiran, dan masalah pribadi mereka dengan cara yang baru. Kenalan tidak bisa. Teman-teman lama memiliki sejarah pengalaman dan pengetahuan bersama yang memungkinkan mereka Untuk berinteraksi lebih dalam dari teman-teman biasa bisa.

- *Meaning Creating,*

Jantung komunikasi interpersonal dibagi makna di antara orang-orang. Kita tidak hanya bertukar kata ketika kita berkomunikasi. Sebaliknya, kita menciptakan makna saat kita mencari tahu apa yang diperjuangkan, diwakili, atau diimplikasikan oleh kata-kata dan perilaku masing-masing. Makna tumbuh dari sejarah interaksi antara orang-orang yang unik.

1.5 Prinsip-prinsip Dalam Komunikasi Antarpribadi

Perspektif transaksional memandang komunikasi interpersonal sebagai proses dengan unsur-unsur yang saling bergantung dan peserta saling berpengaruh. Gambar 1.3 secara visual menjelaskan pandangan transaksional ini dan membedakannya dari dua pandangan sebelumnya tentang bagaimana komunikasi interpersonal bekerja.



Gambar 1.2 *The Linear and Transactional Views of Interpersonal Communication*

- *Interpersonal Communication Is a process,*

Komunikasi interpersonal paling baik dipandang sebagai proses melingkar yang selalu berubah. Semua yang terlibat dalam komunikasi interpersonal berada dalam keadaan *fluks*: Anda berubah, orang-orang yang Anda berkomunikasi dengan berubah, dan lingkungan Anda berubah. Kadang-kadang Perubahan ini tidak diketahui dan kadang-kadang mereka mengganggu dengan cara yang jelas, tetapi mereka selalu terjadi.

- *Elements are Interdependent,*

Dalam komunikasi interpersonal, tidak hanya adalah individu-individu yang saling bergantung, seperti yang disebutkan sebelumnya, tetapi berbagai elemen komunikasi juga saling bergantung. Setiap elemen setiap bagian dari interpersonal Komunikasi berhubungan erat

dengan bagian lain dan secara keseluruhan. Bagi contoh, tidak ada sumber tanpa penerima; Tidak ada nada pesan tanpa sumber; Tidak ada umpan balik tanpa penerima.

- *Mutual Influence,*

Dalam proses transaksi, setiap individu mempengaruhi lain, sampai batas tertentu. Misalnya, dalam percakapan tatap muka, apa yang Anda katakan mempengaruhi apa yang timbal balik adalah karakteristik utama yang membedakan media tradisional dari media sosial.

BAB 2

BUDAYA DAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

PERTEMUAN KEDUA

KEGIATAN BELAJAR

Memahami Budaya Komunikasi Antarpribadi

DESKRIPSI

Materi berupa uraian mengapa mempelajari dan memahami Budaya Komunikasi Antarpribadi, dan sifat dair Komunikasi Antarpribadi

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Dalam bab ini mempelajari tentang pengenalan Komunikasi Antarpribadi, mahasiswa dapat memahami mengapa belajar Budaya Komunikasi Antarpribadi mejadi penting dalam pribadi dan sukses sampai keberhasilan profesional.

2.1 Budaya

Budaya dapat diartikan sebagai (1) gaya hidup yang relative khusus dari sekelompok orang; (2) sesuatu yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui interaksi komunikasi, bukan gen (DeVito, 2016, p. 52).

- ***Cultural Evolution and Cultural Relativism***

Hakikat budaya dapat dijelaskan lebih lanjut dengan melihat dua sudut pandang yakni *cultural evolution* dan *cultural relativism*. ***Cultural evolution*** melihat bagaimana proses evolusi kehidupan manusia dari *homo sapiens* serta evolusi budaya yang terjadi. Namun, beberapa peneliti menolak pandangan ini karena menilai bahwa membedakan suatu budaya tidak dapat berdasarkan ilmu sains melainkan berdasarkan nilai-nilai dan preferensi individu. ***Cultural relativism*** menyatakan bahwa semua budaya itu berbeda, namun tidak ada yang lebih unggul atau rendah satu sama lain (Berry, Poortinga, Segall & Dasen, 1992; DeVito, 2016, pp. 52–53; Mosteller, 2008)

- ***Sex and Gender***

Pada *gender (masculinity and femininity)* adalah apa yang laki-laki dan perempuan pelajari dari budaya mereka seperti sikap, kepercayaan, nilai, dan cara berinteraksi satu sama lain. Jadi, seseorang bertindak seperti laki-laki ataupun perempuan berdasarkan pelajaran dari budaya tentang perilaku laki-laki dan perempuan sebagaimana mestinya. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa perbedaan biologis juga berperan dalam mempengaruhi perilaku laki-laki dan perempuan (DeVito, 2016, p. 53; Rosenfeld et al., 1995).

- ***The Transmission of Culture***

Budaya ditransmisikan dari satu generasi ke generasi lain melalui enkulturasi yang mana sebuah proses individu mempelajari budaya asli (sejak lahir) dan mengembangkan identitas etnis (identifikasi dan adopsi kepercayaan serta adat istiadat). Beberapa pihak yang berpengaruh besar dalam hal ini yakni orang tua, kelompok sebaya, sekolah, lembaga keagamaan, dan pemerintah. Contohnya, seseorang yang dilahirkan di tanah Jawa, maka akan mempelajari Bahasa Jawa dan norma budaya Jawa lainnya.

Kemudian, proses pembelajaran budaya yang sedikit berbeda yakni akulturasi, dimana proses individu mempelajari aturan dan norma dari budaya lain. Misalnya, orang Indonesia yang tinggal di Amerika, maka akan mempelajari budaya dari negara tersebut. Selanjutnya, proses asimilasi yakni budaya baru yang perlahan berubah menjadi budaya tetap seseorang. Contohnya, orang Indonesia yang telah lama tinggal di Amerika dan mempelajari budaya Amerika, maka perlahan, budaya tempat ia tinggal (Amerika) akan menjadi budaya yang ia tanam dalam diri.

- ***The Importance of Culture***

1. *Demographic change* → Perubahan populasi dalam sebuah negara dapat mempengaruhi budaya. Contohnya, di Indonesia, pada beberapa wilayah telah ditempati oleh warga dari negara lain seperti India atau Korea, sehingga budaya di daerah tersebut perlahan akan saling beradaptasi untuk memahami interaksi komunikasi yang terjadi.
2. *Sensitivity to cultural differences* → Beberapa individu akan sensitif dengan kehadiran budaya baru dan dapat menyebabkan beberapa hal seperti rasisme, ujaran kebencian, dan lainnya. Misalnya, di Indonesia kini sedang marak budaya Korea Selatan. Namun, pada beberapa orang yang sulit menerima budaya baru, seringkali menimbulkan kontroversi dengan kelompok orang yang menerima budaya tersebut.
3. *Economic and political interdependence* → Saat ini, berbagai negara akan saling bergantung satu sama lain dalam bidang ekonomi. Maka, kehidupan ekonomi masyarakat akan bergantung pada bagaimana cara kita beradaptasi untuk melakukan komunikasi antarbudaya.
4. *Advances in communication technology* → Perkembangan teknologi yang pesat juga membuat komunikasi antarpribadi menjadi lebih cepat dan mudah. Contohnya lewat media sosial, kita dapat berkomunikasi dengan orang dari berbagai negara.
5. *Culture-specific nature of interpersonal communication* → Budaya tiap negara pasti berbeda sehingga kompetensi komunikasi antarpribadi di setiap negara juga berbeda. Contohnya di Indonesia, melakukan perbincangan bisnis biasanya tidak langsung pada inti pembicaraan, melainkan melakukan pendekatan terlebih dahulu. Hal ini berbeda dengan budaya negara barat, yang mana tidak suka bertele-tele dalam melakukan komunikasi.

- ***The Aim of a Cultural Perspective***

Budaya meresapi semua bentuk komunikasi dan hal tersebut membuat pentingnya pemahaman cara kerja komunikasi antarbudaya serta membutuhkan keterampilan dalam melakukannya (Moon, 1996; DeVito, 2016; Jandt, 2007). Kita membutuhkan pemahaman budaya yang baik agar komunikasi antarpribadi terjalin efektif di berbagai situasi. Namun, hal ini tidak berarti individu harus menerima dan melakukan semua budaya yang berbeda dari keyakinannya ((DeVito, 2016; Hatfield & Rapson, 1996). Melainkan individu harus dapat menimbang budaya yang dapat ditiru maupun ditolak.

2.2 Perbedaan dalam Budaya

 **In a Nutshell Table 2.3 Cultural Differences**

Difference	Explanation
Individual and collective	The extent to which the individual (individualistic cultures) is emphasized versus the group (collectivist).
High- and low-context	The extent to which information is in the context (high-context cultures) versus explicitly stated in the message (low-context cultures).
High- and low-power distance	The extent to which power is concentrated in the hands of a few (high power distance) versus being more equally distributed throughout the population (low power distance).
Masculine and feminine	The extent to which a culture views men as strong, assertive, and focused on success and women as modest, tender, and focused on the quality of life (masculine cultures) versus viewing men and women more similarly (feminine cultures).
High-ambiguity-tolerant and low-ambiguity-tolerant	Cultures differ greatly in their level of tolerance for ambiguity.
Long- and short-term	The extent to which cultures promote the importance of future rewards (long-term-oriented cultures) versus more immediate rewards (short-term-oriented cultures).
Indulgence and restraint	The extent to which cultures emphasize the gratification of desires and having fun (indulgent) versus the curbing and regulation of pleasures and fun (restraint).

Tabel 2.1 *Cultural Differences*

Komunikasi antarpribadi yang efektif akan terjadi di berbagai tempat dan pastinya melibatkan individu dari berbagai negara serta budaya berbeda. Apabila ingin mencapai komunikasi antarpribadi yang efektif, maka komunikator harus dapat melihat bagaimana perbedaan budaya mempengaruhi komunikasi.

- ***Individual and Collective Orientation***

Budaya individualis mengajarkan pentingnya nilai-nilai individu seperti kekuasaan, prestasi, hedonisme, dan ransangan. Beberapa negara penganut individualis yakni US, Australia, UK, Belanda, Kanada, New Zealand, Italia, Belgia, Denmark, dan Swedia. Sedangkan budaya kolektivistis mengajarkan pentingnya nilai-nilai kelompok seperti kebajikan, tradisi, serta konformitas. Adapun negara yang menganut budaya ini antara lain Indonesia, Guatemala, Ekuador, Panama, Venezuela, Kolombia, Pakistan, Cina, Costa Rica, dan Peru. Salah satu perbedaan utama antara kedua orientasi ini yaitu kepentingan yang lebih besar antara tujuan individu atau tujuan kelompok pada situasi tertentu. Contohnya, di Indonesia yang menganut budaya kolektivistis, seringkali memperlihatkan ikatan kekeluargaan dan kehangatan yang kuat.

- ***High- and Low-Context Cultures***

High-context culture ditandai dengan komunikasi implisit, tidak langsung, dan tidak terus terang. Pesan seringkali tersembunyi dalam komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah,

gestur tubuh, intonasi, dan sebagainya. Sedangkan *low-context culture* ditandai dengan komunikasi eksplisit, jelas, dan langsung. Biasanya pada konteks ini lebih minim menggunakan komunikasi nonverbal melainkan menghindari simbol-simbol. Contohnya di Indonesia yang menganut budaya kolektivis, cenderung menggunakan *high-context culture* saat melakukan interaksi komunikasi, seperti bertele-tele.

- ***Power Distance***

Power distance atau jarak kekuasaan mengacu pada bagaimana distribusi kekuasaan dalam masyarakat. Pada *high-power-distance culture* kekuatan dimiliki oleh beberapa orang saja dan terdapat perbedaan besar antara pemegang kekuasaan dengan warga negara biasa. Sedangkan pada *low-power-distance culture* kekuasaan merata dan warga negara lebih bebas.

- ***Masculine and Feminine Culture***

Masculine culture menghargai agresivitas, kekuasaan materi, dan kekuatan. Budaya maskulin menekankan kesuksesan dan mendukung individu untuk menjadi tegas, ambisius dan kompetitif. Misalnya, individu penganut budaya maskulin seringkali menghadapi konflik secara langsung dan melawan perbedaan secara kompetitif dengan strategi *win-lose*. Beberapa negara budaya maskulin yakni Jepang, Austria, Venezuela, Italia, Swiss, Mexico, Ireland, Jamaika, dan Jerman. Sedangkan *feminine culture* menghargai kesopanan, kepedulian terhadap hubungan, kelembutan, dan kualitas kehidupan. Budaya feminis menekankan kualitas hidup dan mendukung individu untuk lebih sederhana serta mempererat hubungan. Contohnya dalam sebuah konflik atau negosiasi, individu penganut budaya feminis akan memanfaatkan kompromi dan cenderung menggunakan strategi *win-win* atau kedua belah pihak menang. Negara dengan budaya feminis yakni Swedia, Norwegia, Belanda, Denmark, dan Thailand.

- ***High- and Low-Ambiguity-Tolerant Cultures***

High-ambiguity-tolerant culture cenderung tidak terancam oleh situasi yang tidak jelas dan menganggap bahwa ketidakjelasan dalam kehidupan adalah hal yang normal serta wajar. Siswa dari negara penganut budaya ini menghargai kebebasan dari pendidikan dan ingin dihargai untuk kreativitas daripada pengetahuan. Contoh negara yang menganut budaya ini adalah Singapura, Jamaika, Denmark, Swedia, HongKong, Irlandia, Malaysia, India, dan Filipina. Sedangkan *low-ambiguity-tolerant culture* cenderung menghindari ketidakpastian dan memiliki kecemasan apabila tidak mengetahui kejadian selanjutnya. Mereka juga berpikir bahwa ketidakpastian sebagai ancaman dan harus dilawan. Siswa dari negara penganut budaya ini lebih mengikuti aturan yang spesifik, informasi yang detail dan jadwal yang jelas. Maka dari itu, siswa ini memiliki tendensi menghadapi kesulitan saat membuat tulisan bebas dan biasanya dinilai dari jawaban benar. Contoh negara dengan budaya ini antara lain Jepang, Portugis, Belgia, Rusia, Polandia, dan lainnya.

- ***Long- and Short-Term Orientation***

Long-term orientation yakni orientasi yang menekankan pentingnya penghargaan di masa depan dan memiliki tendensi untuk menabung serta mempersiapkan masa depan secara akademis. Contohnya pada negara Korea Selatan, Taiwan, Jepang, Cina, dan Jerman. *Short-term orientation* alih-alih menabung untuk masa depan, mereka cenderung menghabiskan tenaga untuk masa kini dan menginginkan hasil yang cepat. Beberapa negara yang menganut orientasi ini diantaranya Puerto Rico, Gana, Egypt, Trinidad, Nigeria, Kolumbia, dan Iran.

Table 2.2 Values of the Workplace
This table contrasts the six highest ranked values (beginning with the highest ranked value) by Asian and American executives (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2010). Notice that the value of "hard work" makes both lists but in very different positions.

Values Selected by Asian (Long-Term-Oriented) Executives	Values Selected by American (Short-Term-Oriented) Executives
Hard work	Freedom of expression
Respect for learning	Personal freedom
Honesty	Self-reliance
Openness to new ideas	Individual rights
Accountability	Hard work
Self-discipline	Personal achievement

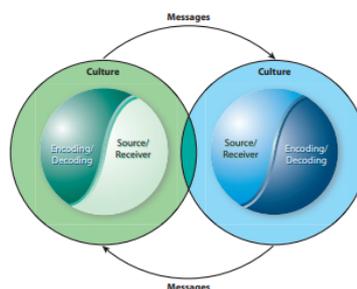
Tabel 2.2 *Values of the Workplace*

- ***Indulgence and Restraint***

Indulgence menekankan pemuasan keinginan dan berfokus untuk bersenang-senang dalam menikmati kehidupan. Seperti negara Venezuela, Mexico, Puerto Rico, El Salvador, Nigeria, Kolumbia, Trinidad, Swedia, New Zealand, US dan Ghana. Pada sisi lain, *restraint* mendorong pengendalian terhadap gratifikasi tersebut dan menekankan norma-norma sosial. *Restraint* merupakan budaya yang mengekang kebebasan dan individu tidak memiliki waktu luang untuk melakukan kegiatan yang menyenangkan. Misalnya pada negara Pakistan, Egypt, Latvia, Ukraina, Albania, Belarus, Bulgaria, Lithuania, Estonia, Irak, dan lainnya.

2.3 Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarbudaya yang Efektif

Figure 2.1 A Model of Intercultural Communication
This model of intercultural communication illustrates that culture is part of every communication act. More specifically, it illustrates that the messages you send and the messages you receive are influenced by your cultural beliefs, values, and attitudes. Note also that the circles overlap to some degree, illustrating that no matter how different the cultures of the two individuals are, there will always be some commonalities, some similarities, along with differences.



Gambar 2.1 *A Model of Intercultural Communication*

- ***Educate Yourself***

Persiapan terbaik untuk menghadapi interaksi komunikasi antarbudaya yakni mempelajari perbedaan budaya. Hal-hal kecil seperti menonton film dari budaya lain, membaca buku atau

majalah negara lain, menjalin hubungan dengan teman antar negara dan berlatih bahasa asing merupakan salah satu cara mempersiapkan diri. Sebagai makhluk sosial di era digitalisasi sudah semestinya membekali diri dengan segala pengetahuan antarbudaya. Mengantisipasi *culture shock* juga dilakukan dengan membekali diri.

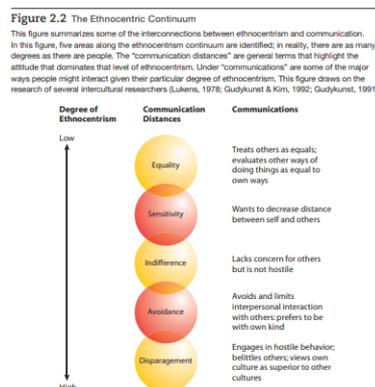
- **Recognize Differences**

1. *Differences between yourself & the culturally different* → Perbedaan ini biasanya meliputi perbedaan kepercayaan, perilaku, dan nilai. Contohnya ketika orang Amerika dan Indonesia berbicara, orang Amerika cenderung terus terang sedangkan orang Indonesia tidak, dan memungkinkan terjadinya kesalahpahaman.
2. *Differences within the culturally different group* → Pada setiap kelompok budaya, pasti ada perbedaan besar dan penting. Contohnya di Indonesia memiliki banyak suku dan budaya seperti Jawa, Sumatra dan sebagainya.
3. *Differences in meaning* → Makna tidak ada dalam kata-kata melainkan pada orang-orang. Individu akan mempertimbangkan dan mempersepsikan kata-kata secara mandiri. Contohnya, kata-kata yang akan dimengerti oleh kaum milenial, belum tentu dipahami oleh kaum orang tua.
4. *Differences in dialect and accent* → Dialek adalah variasi dalam suatu bahasa, terutama dalam tata bahasa dan semantik. Contohnya, dialek orang Jawa Tengah dan Jawa Timur berbeda.

- **Confront Your Stereotypes**

Stereotip, terutama ketika beroperasi di alam bawah sadar manusia, dapat menciptakan masalah komunikasi yang serius (DeVito, 2016, p. 69; Lyons & Kashima, 2003). Membiasakan diri dengan melihat bahwa setiap orang berbeda dan berusaha memahaminya. Maka harus waspada dengan stereotip karena dapat membuat individu mengabaikan karakteristik unik dari individu lain dalam sebuah kelompok. Hal tersebut akan memberikan kegagalan dalam membangun hubungan baik antarpribadi.

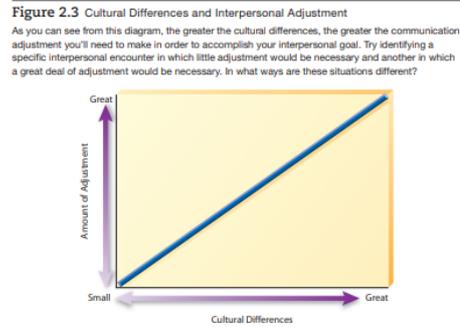
- **Reduce Your Ethnocentrism**



Gambar 2.2 *The Ethnocentric Continuum*

Etnosentrisme adalah kecenderungan untuk melihat orang lain dan perilaku mereka melalui filter budaya yang dianut secara pribadi. Perilaku ini merupakan kecenderungan untuk mengevaluasi nilai, keyakinan, dan perilaku budaya sendiri sebagai sesuatu yang paling sempurna. Demi mencapai komunikasi antarpribadi yang efektif, dibutuhkan perilaku memahami dan tidak berlaku superior atas satu budaya.

- ***Adjust Your Communication***



Gambar 2.3 *Cultural Differences and Interpersonal Adjustment*

Komunikasi antarpribadi terjadi untuk mendapatkan pemahaman dari kedua belah pihak atas komunikasi yang terjadi. Mengingat setiap individu memiliki kepribadian dan pola komunikasi yang berbeda, maka setiap individu harus dapat menyesuaikan diri dalam semua interaksi antarpribadi, terutama interaksi antarbudaya.

BAB 3

PERSEPSI DIRI DAN ORANG LAIN DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

PERTEMUAN KETIGA

KEGIATAN BELAJAR

Memahami persepsi diri dan orang lain

DESKRIPSI

Membahas dua yang saling terkait topik diri dan persepsi. Pelajari lebih lanjut tentang apa itu persepsi dan bagaimana ia beroperasi. Bagaimana kita membentuk kesan orang dan dasar komunikasi mereka. Pelajari lebih lanjut tentang mengkomunikasikan kesan yang kita ingin orang lain miliki dari kita.

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Mahasiswa akan mengerti mengenai dua topik yang saling terkait diri dan persepsi. Ini konsep yang diterapkan dengan melihat cara-cara yang bentuknya mengenai kesan orang lain dan bagaimana mengelola kesan diri yang menyampaikan kepada orang lain.

3.1 Pengertian Tentang Diri

Diri (*Self*) adalah segala sesuatu yang dapat dikatakan orang tentang dirinya sendiri; bukan hanya tentang tubuh dan keadaan psikisnya sendiri saja, melainkan juga tentang anak istrinya, rumahnya, pekerjaannya, nenek moyangnya, teman-temannya, miliknya, uangnya. Sehingga berkaitan sikap dan perasaan seseorang terhadap dirinya sendiri dan suatu keseluruhan proses psikologis yang menguasai tingkahlaku dan penyesuaian diri. Diri muncul di komunikasi dan merupakan proses multidimensi internalisasi dan bertindak dari perspektif sosial. Meskipun ini adalah cara yang rumit untuk menggambarkan diri, itu mengarahkan perhatian kita pada beberapa proposisi penting tentang konsep yang sangat rumit ini.

3.2 Diri Muncul Dalam Komunikasi Dengan Orang Lain

Kita mengembangkan diri dengan menginternalisasi dua jenis perspektif yang (Mead, 1934). Mari kita lihat dua perspektif ini yang membantu kita mendefinisikan diri kita sendiri dan membimbing bagaimana kita berpikir, bertindak, dan merasa. Perspektif pertama yang mempengaruhi kita adalah orang lain tertentu, yang merupakan orang-orang tertentu yang penting dalam hidup kita. Untuk bayi dan anak-anak, yang lain biasanya termasuk anggota keluarga dan pengasuh. Di kemudian hari, khususnya lainnya termasuk teman sebaya, guru, teman, pelatih, pasangan romantis, rekan kerja, dan orang lain yang sangat penting dalam hidup kita. Ketika bayi berinteraksi dengan khususnya orang lain di dunia mereka, mereka belajar

bagaimana orang lain melihat mereka. Ini adalah awal dari sebuah konsep diri. Perhatikan bahwa diri dimulai dari luar — dengan pandangan dan komunikasi orang lain tertentu dengan kita.

Bagi kebanyakan dari kita, anggota keluarga adalah pengaruh besar pertama pada bagaimana kita melihat. salah satu (Bergen & Braithwaite, 2009). Ibu, ayah, saudara kandung, dan seringkali penyedia penitipan anak adalah orang lain yang penting bagi sebagian besar bayi.

- *Identity scripts* orang lain tertentu juga mempengaruhi identitas kita dengan menyediakan skrip identitas, yang merupakan aturan untuk hidup dan identitas (Berne, 1964; Harris, 1969). Seperti skrip untuk drama, skrip identitas menentukan peran kita, bagaimana kita memainkannya, dan elemen-elemen dasar dalam plot kehidupan kita. Pikirkan kembali masa kecil Anda. Apakah Anda mendengar salah satu skrip ini dari anggota keluarga: "Kami adalah orang yang bertanggung jawab," "Keluarga kami selalu membantu mereka yang membutuhkan," "Pendidikan yang baik adalah kunci kesuksesan," "Carilah nomor satu," atau "Hiduplah dengan firman Tuhan"? Ini adalah contoh skrip identitas yang dipelajari orang dalam keluarga.
- *Attachment Styles*, orang lain tertentu membentuk identitas kita melalui gaya lampiran, yang merupakan pola pengasuhan yang mengajarkan kita siapa kita dan yang lain adalah dan bagaimana mendekati hubungan. Orang lain bukan satu-satunya pengaruh pada identitas kita. Hal ini juga dibentuk oleh apa yang Mead sebut perspektif orang lain yang umum, yang dia maksud masyarakat umum atau keseluruhan. Setiap masyarakat dan kelompok sosial memiliki nilai, pengalaman, dan pemahaman yang dibagikan secara luas di antara anggota tetapi mungkin tidak didukung oleh orang-orang di luar budaya atau kelompok.
- *Culture*, setiap budaya memiliki nilai, norma, dan cara berinteraksi yang diikuti sebagian besar anggota. Orang-orang mempelajari nilai-nilai budaya mereka dalam tiga cara. Pertama, kita mempelajarinya saat kita berinteraksi dengan orang lain yang telah menginternalisasi nilai-nilai budaya. Dalam beberapa budaya, anak-anak melihat wanita dewasa menunda untuk pria dewasa; Dalam budaya lain, mereka melihat wanita dan pria dewasa berinteraksi sama.
- *Race*, dalam masyarakat Barat, ras dianggap sebagai yang utama aspek identitas pribadi. Di Amerika Serikat, perlombaan yang secara historis disukai dan istimewa adalah Kaukasia.
- *Gender*, Gender adalah kategori penting lainnya dalam budaya barat. Meskipun ada kemajuan signifikan menuju hak yang sama untuk jenis kelamin, masih ada ketidakadilan dalam harapan perempuan dan laki-laki. Anak perempuan dan perempuan diharapkan untuk peduli, mendukung orang lain, dan kooperatif, sedangkan anak laki-laki dan laki-laki seharusnya lebih peduli, independen, tegas diri, dan kompetitif.
- *Sexual Orientation*, aspek ketiga dari identitas yang menonjol dalam budaya kita adalah orientasi seksual. Secara historis dan, pada tingkat yang lebih rendah, hari ini, heteroseksualitas dipandang sebagai orientasi seksual normal. Meskipun bias terhadap orientasi seksual lainnya

telah menurun, beberapa orang masih menganggap lesbian, gay, biseksual, transeksual, transgender, interseksual.

- *Socioeconomic Class*, aspek penting keempat dari pandangan sosial umum identitas adalah kelas sosial ekonomi kelas sosial ekonomi tempat kita berada mempengaruhi segala sesuatu mulai dari berapa banyak uang yang kita miliki. Membuat ke sekolah-sekolah yang kita hadiri, pekerjaan terbuka untuk kita, restoran yang kita mengkurui, dan mobil yang kita kendarai.

3.3 Proses Persepsi Manusia

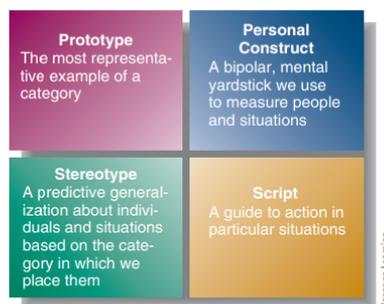
Persepsi adalah proses aktif untuk menciptakan makna dengan memilih, mengatur, dan menafsirkan orang, objek, peristiwa, situasi, dan fenomena lainnya. Persepsi didefinisikan sebagai proses aktif. Kami tidak secara pasif menerima apa yang "keluar" di sana" di dunia luar. Sebaliknya, kita secara aktif bekerja untuk memahami diri kita sendiri, lainnya, dan interaksi (T Wood, 2016).

- *Selection*

Kami memilih untuk memperhatikan rangsangan tertentu berdasarkan sejumlah faktor. Pertama, beberapa kualitas fenomena menarik perhatian. Misalnya, kita melihat hal-hal yang menonjol karena mereka lebih besar, mereka lebih besar, lebih intens, atau lebih tidak biasa daripada fenomena lainnya. Jadi kita lebih mungkin mendengar suara keras daripada yang lembut dan untuk melihat iklan yang terang dan mencolok di Internet daripada pesan hitam-putih.

- *Organization*

Setelah kami memilih apa yang harus diperhatikan, kita harus memahami dia. Kita mengatur apa yang kita miliki perhatikan dan atribut makna untuk itu. Teori yang berguna untuk menjelaskan bagaimana kita mengatur pengalaman adalah konstruktivisme, yang menyatakan bahwa kita mengatur dan menafsirkan pengalaman dengan menerapkan struktur kognitif skemata.



Gambar 3.1 Struktur Kognitif Skemata

- *Interpretation*

Bahkan setelah kita secara selektif merasakan fenomena dan menggunakan skema kognitif untuk mengatur persepsi. Tidak ada intrinsik makna dalam fenomena. Sebaliknya, kami

menetapkan makna dengan menafsirkan apa yang kami miliki diperhatikan dan diorganisir. Interpretasi adalah proses subjektif untuk menjelaskan persepsi dengan cara yang masuk akal bagi kita. Untuk menafsirkan arti orang lain tindakan, kami membangun penjelasan, atau atribusi, untuk mereka.

3.4 Mempengaruhi Persepsi

Individu berbeda dalam cara mereka memandang situasi dan orang. Di bagian ini, kita mempertimbangkan beberapa pengaruh pada persepsi kita.

- *Physiology*

Salah satu alasan mengapa persepsi berbeda di antara orang-orang adalah bahwa kita berbeda dalam kemampuan sensorik kita dan psikologi. Jika Anda lelah atau stres, Anda cenderung lebih memahami sesuatu negatif dari biasanya. Misalnya, penghinaan lucu dari rekan kerja mungkin membuat Anda marah jika Anda merasa sedih tetapi tidak akan mengganggu Anda jika Anda merasa baik. Masing-masing dari kita memiliki bioritme kita sendiri, yang memengaruhi waktu ketika kita cenderung lebih dan kurang waspada secara persepsi.

- *Expectations*

Harapan kita juga mempengaruhi apa yang kita perhatikan. Bayangkan teman mu memberi tahu bahwa dia ingin Anda bertemu dengan "pria yang sangat keren. Dia lucu dan perhatian dan begitu mudah untuk diajak bicara. Aku tahu kamu akan menyukainya." Sepertinya Anda akan menyukai yang baru orang tersebut dan akan merasakan kualitas baik yang telah diminta teman Anda untuk menarik perhatian Anda. Jika sebaliknya teman Anda berkata, "Orang ini benar-benar menyebalkan. Dia benar-benar egois dan membosankan" maka harapan Anda akan rendah dan Anda akan cenderung perhatikan kualitas baik apa pun pada pria itu.

- *Age*

Usia adalah faktor lain yang mempengaruhi kita persepsi. Dibandingkan dengan seseorang dari 20, seorang 60 tahun memiliki yang lebih kompleks dana pengalaman untuk digunakan dalam memahami situasi dan orang.

- *Culture*

Sepanjang bab ini dan bab sebelumnya, kita telah melihat bahwa kita dipengaruhi oleh budaya, yang merupakan totalitas keyakinan, nilai, pemahaman, praktik, dan cara menafsirkan pengalaman yang dimiliki oleh sejumlah orang. Pengaruh budaya begitu meresap sehingga sulit untuk menyadari betapa kuatnya itu membentuk kita persepsi.

- *Cognitive Abilities*

Selain pengaruh fisiologis, budaya, dan sosial, persepsi juga dibentuk oleh kemampuan kognitif. Seberapa rumit kita berpikir tentang situasi dan orang, dan pengetahuan pribadi kita tentang orang lain, memengaruhi cara kita memandang mereka.

- *Self*

Orang dengan gaya keterikatan aman berasumsi bahwa mereka menyenangkan dan orang lain dapat dipercaya. Dengan demikian, mereka cenderung memandang orang lain dan hubungan dengan cara yang positif. Sebaliknya, orang dengan keterikatan yang menakutkan gaya menganggap diri mereka sebagai tidak dicintai dan orang lain sebagai tidak mencintai. Akibatnya, mereka mungkin menganggap hubungan sebagai sesuatu yang berbahaya dan berpotensi membahayakan. Gaya keterikatan yang meremehkan cenderung membuat orang memandang diri mereka sendiri secara positif, orang lain secara negatif, dan hubungan dekat sebagai hal yang tidak diinginkan. Orang yang memiliki kecemasan atau ambivalen gaya keterikatan sering disibukkan dengan hubungan dan memandang orang lain dalam cara-cara yang tidak terduga.

3.5 Pembentukan Kesan

Pembentukan kesan (kadang-kadang disebut sebagai persepsi orang) terdiri dari berbagai proses yang Anda lalui dalam membentuk kesan orang lain. Setiap proses persepsi ini memiliki jebakan dan potensi bahaya. Sebelum membaca tentang proses yang Anda gunakan dalam memahami orang lain, periksa persepsi Anda melalui strategi dengan menanggapi pernyataan berikut dengan T jika pernyataan tersebut biasanya atau umumnya benar (akurat dalam menggambarkan perilaku Anda), atau dengan F jika pernyataannya adalah biasanya atau umumnya salah (tidak akurat dalam menggambarkan perilaku Anda).

The self-fulfilling prophecy, Ramalan yang terpenuhi dengan sendirinya juga dapat dilihat ketika Anda membuat prediksi tentang sendiri dan memenuhinya. Misalnya, Anda memasuki situasi kelompok dengan yakin bahwa anggota lain tidak akan menyukai Anda. Hampir selalu Anda akan terbukti benar; itu anggota lain akan tampak tidak menyukai Anda. Apa yang mungkin Anda lakukan adalah bertindak dalam cara yang mendorong kelompok untuk menanggapi Anda secara negatif. Dengan cara ini, Anda memenuhi ramalanmu tentang dirimu sendiri. Setiap orang memiliki teori kepribadian yang mengatakan karakteristik individu mana yang cocok dengan karakteristik lainnya. Paling sering teori-teori ini adalah bawah sadar atau implisit, tetapi dapat dibawa kesadaran untuk mempertimbangkan.

BAB 4

DUNIA KATA

PERTEMUAN KEEMPAT

KEGIATAN BELAJAR

Memahami mengenai pesan verbal

DESKRIPSI

Prinsip-prinsip yang mengatur pesan verbal. Bagaimana pesan dapat mencerminkan negatif pada orang lain. Pelajari tentang menggunakan pesan verbal secara lebih efektif. Belajarlah untuk menghindari seksis, heteroseks, rasis, dan bahasa ageist, serta untuk menghindari hambatan utama untuk efektif berpikir kritis dan saling pengertian.

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Ketika kita berkomunikasi, kita menggunakan dua sistem sinyal utama verbal dan nonverbal. Maka dibagian ini mahasiswa akan memahami lebih lanjut tentang pesan verbal.

4.1 Sifat Simbolis Bahasa

Menurut Gentner & Boroditsky (2009; T Wood, 2016, p. 104), bahasa atau komunikasi verbal merupakan cara pandang individu terhadap dunia. Bahasa juga menjadi sarana utama individu dalam membangun hubungan dan merepresentasikan diri. Kata-kata adalah simbol yang bersifat arbitrer, ambigu, serta representasi abstrak dari berbagai fenomena. Sebagai salah satu contoh sederhana, nama merupakan salah satu contoh simbol yang mencerminkan seseorang.

- ***Symbols Are Arbitrary***

Simbol itu sewenang-wenang yang mana kata-kata tidak selalu terhubung secara intrinsik kepada hal yang mewakilkan mereka. Pada beberapa kasus, kata-kata tertentu seperti “Baju” digunakan untuk merepresentasikan pakaian yang dikenakan seseorang. Kata tersebut sebenarnya mewakilkan banyak produk, namun masyarakat luas secara tidak langsung telah menyetujui dan memahami simbol tersebut untuk merujuk kepada hal tertentu. Bahasa yang bersifat arbitrer membuat makna dari sebuah kata dapat berubah dari waktu ke waktu. Misalnya pada kata “Bunda”, dahulu kata ini digunakan seorang anak kepada orang tua mereka atau merepresentasikan seorang perempuan yang sudah menikah dan melahirkan. Namun seiring berjalannya waktu, kata “Bun” atau “Bunda” seringkali digunakan anak muda untuk memanggil teman sebaya yang belum menikah maupun melahirkan. Selain itu, bahasa bersifat semena-mena ini memungkinkan beberapa individu di suatu grup untuk membuat kata-kata baru yang nantinya hanya dipahami oleh anggota grup. Seperti pada film Harry Potter, Draco Malfoy menggunakan kata “Mud-Blood” atau berarti “Darah Kotor” untuk memandang rendah seorang penyihir yang lahir dari manusia biasa.

- ***Symbols Are Ambiguous***

Simbol bersifat ambigu karena maknanya terkadang tidak jelas. Ambiguitas dari bahasa tertentu juga dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam sebuah hubungan interpersonal. Misalnya, Aeri yang sedang lelah berkata kepada pacarnya, Kai “Kamu kurang peka deh!” yang bermaksud bahwa Aeri ingin istirahat dan Kai berhenti menggangu. Namun Kai memaknai kalimat tersebut bahwa Aeri ingin agar ia lebih perhatian dan menemaninya sepanjang hari. Maka dari itu, dalam mempelajari bahasa, tidak hanya tentang kata-kata, namun juga cara memaknai dan mengaitkannya kepada nilai-nilai masyarakat.

- ***Symbols Are Abstract***

Terakhir, simbol bersifat abstrak yang mana tidak nyata. Kata-kata mewakili pemikiran, individu, peristiwa, objek, emosi, dan sebagainya, namun mereka memiliki makna yang berbeda. Aaron Beck (1988; T Wood, 2016, p. 107) memaparkan bahwa bahasa yang terlalu abstrak akan mendistorsi cara berpikir individu dalam suatu hubungan interpersonal. Seperti Aeri saat meminta izin untuk pergi kepada Ibunya, lalu sang Ibu menjawab “Terserah kamu” yang dapat diartikan dalam banyak hal. Namun karena Aeri telah terbiasa dengan sang Ibu, maka Aeri dapat mengartikan bahwa sang Ibu mengizinkan ia untuk pergi dengan beberapa syarat. Artinya, sebagai makhluk sosial, lebih baik menggunakan bahasa yang lebih akurat untuk mengurangi kesalahpahaman.

4.2 Prinsip-Prinsip dari Komunikasi Verbal

Seperti yang telah diketahui bahwa bahasa bersifat arbitrer, ambigu, dan abstrak, maka terdapat empat prinsip dari komunikasi verbal.

- ***Language and Culture Reflect Each Other***

Komunikasi merepresentasikan budaya, nilai-nilai, dan perspektif yang nantinya akan melahirkan budaya baru ke masyarakat. Seperti masuknya budaya asing ke suatu negara juga lahir dari interaksi komunikasi antar individu. Pepatah dari berbagai negara juga mengekspresikan nilai-nilai budaya yang berbeda. Misalnya, “Bhinneka Tunggal Ika” di Indonesia yang menggambarkan budaya persatuan dan kesatuan.

Komunikasi dapat mengubah nilai dan perspektif budaya seiring berjalannya waktu. Hal tersebut dilakukan dengan mengubah pemahaman seseorang tentang sebuah istilah dalam beberapa hal. Maka dari itu, penggunaan bahasa menjadi penting untuk mengubah pemikiran dan konstruksi sosial. Seperti yang disampaikan oleh Braithwaite (1996; Wood, 2016, p.109) yakni ungkapan “Penyandang Disabilitas” dahulu dapat diterima, namun seiring berjalannya waktu banyak orang sadar bahwa label ini dapat menyinggung.

- ***The Meanings of Language Are Subjective***

Sifat simbol yang arbitrer, ambigu, dan abstrak membuat pemaknaan kata-kata tidak pernah mutlak. Sebaliknya, pemaknaan tersebut dilakukan oleh individu melalui proses interaksi sosial maupun penafsiran makna yang terjadi di dalam diri individu tersebut. Proses konstruksi makna bersifat simbolis karena individu juga akan mengandalkan kata-kata dalam proses pemaknaannya. Namun, individu seringkali tidak menyadari bahwa dirinya sedang berusaha mengonstruksi makna tersebut. Misalnya, pada kata “Nyaman” yang pemaknaannya akan berbeda-beda di setiap individu. Kata tersebut dapat berarti sedang merasa segar karena pemandangan, atau dapat bermakna bahwa ia merasakan kehangatan secara emosional.

- ***Language Use Is Rule-Guided***

Komunikasi verbal terpola dari peraturan yang tidak tertulis namun dipahami oleh masyarakat luas. ***Communication rules*** adalah pemahaman bersama tentang komunikasi dan jenis komunikasi yang tepat digunakan dalam situasi tertentu. Seperti kita memahami bahwa individu berbicara secara bergantian, berkata kasar dapat berdampak buruk, dan lainnya. Saat melakukan interaksi dengan keluarga dan pihak lain, individu akan mempelajari aturan komunikasi dan memahami cara menafsirkan komunikasi. Terdapat dua jenis aturan komunikasi yakni aturan regulatif dan aturan konstitutif.

Regulative rules menentukan kapan, dimana, dan dengan siapa individu membicarakan hal-hal tertentu. Misalnya, saat bertemu orang baru, alangkah lebih baik untuk kita tidak membicarakan hal-hal yang bersifat privasi. ***Constitutive rules*** menentukan cara menafsirkan dan melakukan berbagai jenis komunikasi. Individu mempelajari gestur tubuh tertentu. Contohnya di Indonesia, mencium tangan orang yang lebih tua dianggap sebagai sopan santun. Hal ini membuktikan bahwa aturan konstitutif dibentuk oleh budaya dan kelompok sosial tanpa menyadari proses interpretasi yang terjadi.

- ***Punctuation Shapes Meaning***

Saat menulis, individu menggunakan tanda seperti koma, titik, maupun titik koma untuk menentukan jeda dan intonasi kalimat yang diperlukan (T Wood, 2016, p. 111; Watzlawick et al., 1967). Tanda baca menentukan kapan interaksi dimulai, siapa yang memulainya dan bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman. Penggunaan tanda baca tergantung pada perspektif komunikator yang subjektif sehingga dapat merepresentasikan perilaku individu. Maka dari itu, penggunaan tanda baca dapat mempengaruhi bagaimana seseorang menginterpretasikan komunikasi yang terjadi dalam interaksi antar individu.

4.3 Kemampuan Simbolis

Makna komunikasi verbal muncul dari budaya, interpretasi subjektif, aturan komunikasi, dan tanda baca. Keempat prinsip komunikasi verbal tersebut secara kreatif membangun makna

bahasa. Selanjutnya, kemampuan dalam menggunakan simbol, memungkinkan individu untuk hidup di dunia ide dan makna. Filsuf bahasa mengidentifikasi terdapat lima cara kemampuan simbolis mempengaruhi kehidupan.

- ***Language Defines Phenomena***

Menurut Pinker (2008; T Wood, 2016, pp. 112–113), individu menggunakan simbol untuk mendefinisikan pengalaman, orang, hubungan, perasaan, dan pemikiran. Beberapa individu mengakui bahwa bahasa mencerminkan dan membentuk persepsi serta pemikiran. Sehingga hal ini membantu memahami mengapa beberapa kata dan frasa tidak dapat diterjemahkan ke bahasa lain.

1. ***Language shapes perceptions,***

Individu cenderung memahami dan berinteraksi dengan orang lain, menyesuaikan bagaimana individu tersebut mendefinisikan lawan bicara. Misalnya, saat berbicara dengan dosen, mahasiswa akan menggunakan bahasa yang formal dan mengutamakan kesopanan.

2. ***Language can totalize,***

Artinya bahasa dapat membuat individu menanggapi seseorang hanya berdasarkan satu label tanpa melihat perbedaan identitas antar individu. Contohnya, seorang dosen yang melupakan identitas Aeri, seorang mahasiswa Ilmu Komunikasi asal Indonesia yang berkuliah di Amerika, kemudian hanya mengingat Aeri sebagai orang asia.

3. ***Language shapes and reflects relationships,***

Berarti simbol yang individu gunakan untuk mendefinisikan pengalaman dalam sebuah hubungan dapat berdampak pada pemikiran dan perasaan individu tentang hubungan tersebut. Maka memperhatikan penggunaan bahasa ketika berbicara dan berpikir dalam sebuah hubungan merupakan hal yang penting. Misalnya saat berada di sebuah hubungan perceraian, seringkali orang Indonesia menilai bahwa anak akan menjadi korban dan menilai hubungan keluarga tersebut sudah rusak. Padahal, belum tentu hubungan keluarga korban perceraian akan membuat anak menjadi buruk. Semua tergantung pada bagaimana individu berperilaku dan bertindak.

- ***Language Evaluates***

Bahasa itu tidak netral atau objektif melainkan erat dengan nilai-nilai, sehingga kata-kata tertentu akan membentuk persepsi kedua belah pihak. Bahasa dapat mengintimidasi maupun memuji seseorang, tergantung bagaimana komunikator merangkai kata-kata.

1. ***Language reflects and shapes perceptions,***

Seorang individu cenderung menggambarkan seseorang dengan bahasa yang menonjolkan kualitas mereka. Misalnya restoran Waroenk Kappe mendeskripsikan menu *steak* rumahan dengan kalimat “perpaduan ayam pilihan yang dibalut krispi dengan saus rahasia dari rempah pilihan”.

2. ***Language can be loaded,***

Mengacu pada kata-kata yang memiliki kecondongan persepsi sehingga memiliki referensi kata lain agar dapat digunakan di situasi yang tepat. Sebagai pelaku komunikasi, sudah seharusnya individu mempelajari berbagai istilah agar tidak menyakiti individu lainnya. Di Indonesia, kata “Anjay” dapat digantikan dengan kata “Keren” agar tidak menyinggung orang lain yang tidak memahami bahasa kekinian.

3. ***Language can degrade others,***

Bahasa dapat digunakan untuk merendahkan atau menyakiti individu lain. Salah satu bentuk bahasa yang merendahkan yakni ujaran kebencian terhadap seseorang. Bahasa itu cukup kuat untuk menyerang seseorang sehingga sebagai pengguna bahasa harus bisa mempertanggungjawabkan ucapan yang diberikan kepada orang lain. Misalnya di Indonesia, seringkali mengingatkan tentang unsur SARA.

• ***Language Organizes Perceptions***

Kata-kata tidak berubah, namun maknanya bervariasi, tergantung dari bagaimana individu mempersepsikan kata-kata yang diterima.

1. ***Language allows abstract thought***

Memungkinkan individu untuk memikirkan konsep-konsep abstrak seperti keadilan, integritas, dan kehidupan keluarga yang sehat. Berkat pemikiran yang abstrak, individu tidak perlu mempertimbangkan setiap fenomena secara individual, melainkan dapat berpikir lebih luas lagi.

2. ***Language can stereotype***

Membuktikan bahwa kapasitas untuk mengabstraksi juga dapat mendistorsi pemikiran, sehingga dengan melakukan stereotip. Namun, tidak semua hal di kehidupan dapat dikatakan sebagai fenomena yang unik. Jadi, individu harus tetap waspada dalam melakukan stereotip dan cerdas dalam menempatkan diri.

• ***Language Allows Hypothetical Thought***

Individu harus berpikir secara hipotesis yang berarti memikirkan hal-hal yang belum pernah dialami, sehingga dapat merencanakan, mengingat, menetapkan tujuan, serta mempertimbangkan tindakan alternatif dan membayangkan kemungkinan yang akan terjadi.

1. ***We can think beyond immediate, concrete situations***

Dimana berpikir secara hipotesis mungkin dilakukan karena penggunaan simbol. Ketika menggunakan simbol, individu akan menyimpan, merenungkan hal tersebut dalam pikiran dan akhirnya memproyeksikan diri ke masa depan. Misalnya, ketika seseorang berusaha menemukan motivasi saat ingin mengerjakan tugas dan membayangkan waktu luang yang dapat ia nikmati setelahnya.

2. ***We live in three dimensions of time***

Pemikiran hipotesis memungkinkan individu untuk hidup tidak hanya pada masa kini. Individu menanamkan kehidupan masa kini dengan pengetahuan dari sejarah masa lampau dan merencanakan masa depan.

3. ***We can foster personal growth***

Berpikir secara hipotesis akan membantu individu berkembang karena mengharuskan individu untuk mengingat dirinya, menghargai kemajuan diri, serta menjaga citra diri.

- ***Language Allows Self-Reflection***

Seperti bahasa digunakan individu untuk mencerminkan seseorang, bahasa juga mencerminkan dirinya sendiri. Berdasarkan Mead (1934; Wood, 2016, pp. 118–119) terdapat dua aspek diri yakni *I* dan *Me*. Pertama, *I* merupakan diri yang spontan dan kreatif sehingga bertindak impulsif dalam menanggapi keinginan diri, terlepas dari norma sosial. Sedangkan kedua, *Me* adalah bagian diri yang sadar secara sosial untuk memonitor *I* dalam berpikir. Pada bagian *Me*, ia akan mencerminkan diri pada sudut pandang orang lain dan memahami pemikiran orang lain. Artinya, individu dapat memikirkan bagaimana ia ingin merefleksikan diri dan mengontrol perilaku.

1. ***We can monitor our communication***

Berarti individu harus mengatur diri saat melakukan interaksi komunikasi dengan orang lain dan mengingat bahwa setiap orang memiliki nilai budaya serta aturan komunikasi yang berbeda-beda. Refleksi diri memungkinkan individu untuk memonitor interaksi komunikasi agar lebih efektif.

2. ***We can manage our image***

Ketika individu dapat memonitor interaksi komunikasi dengan baik, maka secara tidak langsung akan membentuk citra positif kepada lawan bicara. Sebagai pelaku komunikasi harus terus menyesuaikan komunikasi pada situasi tertentu. Seperti pada saat wawancara pekerjaan, seseorang memiliki tendensi untuk menjaga citra diri dengan mengontrol komunikasi.

4.4 Pedoman untuk Meningkatkan Komunikasi Verbal

Berdasarkan pembahasan tentang bahasa, terdapat beberapa pedoman untuk meningkatkan efektivitas dalam komunikasi verbal.

- ***Engage in Dual Perspective***

Pedoman penting dalam komunikasi verbal yakni terlibat dalam dua perspektif, karena pada praktiknya, interaksi komunikasi melibatkan orang lain yang memiliki pemikiran berbeda-beda. Komunikasi interpersonal yang efektif bukan pertunjukan solo melainkan hubungan antar individu sehingga kesadaran akan perbedaan sudut pandang harus tercermin saat berbicara.

- ***Own Your Feelings and Thoughts***

Pada saat melakukan interaksi komunikasi, seringkali individu melibatkan perasaan dan pemikiran secara sepihak. Komunikasi interpersonal yang efektif yakni individu bertanggung jawab atas dirinya dan bahasa yang digunakan tanpa menyalahkan orang lain. Hal ini dapat diatasi dengan menggunakan *I language* dan *you language*. Pada *I language*, individu tidak menyalahkan orang lain atas pikiran dan perasaannya saat itu. *You language* cenderung bersifat menuduh dan abstrak. Misalnya, “Kamu malu-maluin aku deh” (*You Language*) dengan “Aku malu deh pas kamu bilang gitu tadi” (*I Language*). Artinya, *I language* memungkinkan individu untuk memendam perasaan personal saat menjelaskan perilaku lawan bicara.

- ***Respect What Others Say about Their Feelings and Thoughts***

Pelaku komunikasi yang efektif tidak membantah atau meremehkan perkataan orang lain atas apa yang mereka rasakan atau pikirkan bahkan apabila tidak sejalan. Seorang komunikator harus dapat menghormati orang lain atas perasaan dan pemikiran yang mereka miliki. Menghargai perasaan dan pemikiran lawan bicara dapat meningkatkan kemampuan diri dalam berbagai aspek kehidupan. Apabila perkataan lawan bicara tidak dapat dipahami, sebagai komunikator, kita dapat meminta penjelasan lebih sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.

- ***Strive for Accuracy and Clarity***

Sifat simbol yang arbitrer, ambigu, dan abstrak memiliki tendensi tinggi terjadinya kesalahpahaman. Maka individu harus menyadari tingkat abstraksi bahasa yang terjadi. Tujuannya adalah untuk menyesuaikan keadaan dan situasi tertentu. Selain itu, individu juga dapat melakukan kualifikasi bahasa saat mengevaluasi orang lain. Adanya kualifikasi ini mengingatkan batasan dari setiap tindakan agar tidak berlebihan.

BAB 5

DUNIA MELAMPAUI KATA-KATA

PERTEMUAN KELIMA

KEGIATAN BELAJAR

Memahami komunikasi dalam nonverbal

DESKRIPSI

Pelajari tentang sifat dari komunikasi nonverbal. Memahami tentang cara pesan nonverbal dikirim dan diterima. Belajar mengirim pesan nonverbal yang diterima lebih banyak dengan secara efektif. Belajar menggunakan pesan nonverbal dengan efektivitas dan dengan sensitivitas terhadap isu-isu budaya dan gender.

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Setelah tahu tentang pesan verbal dalam Komunikasi Antarpribadi, mahasiswa akan terus belajar lebih banyak tentang mengenai pesan nonverbal.

5.1 Mendefinisikan Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal menurut Josep A. Devito (2016, p. 131) adalah komunikasi yang dilakukan tanpa kata-kata, seperti menggunakan gestur tubuh, tersenyum atau sedih, mendekatkan kursi ke orang lain, menggunakan perhiasan, menyentuh seseorang bahkan diam. Sedangkan Julia T. Wood (2016, p. 135) menjelaskan komunikasi nonverbal merupakan seluruh aspek komunikasi selain menggunakan kata-kata. Tidak hanya gestur dan bahasa tubuh, tetapi juga bagaimana kita mengucapkan kata-kata yaitu infleksi, jeda, nada, volume, dan aksen. Pada kenyataannya, terdapat kesamaan yang dimiliki oleh komunikasi nonverbal dengan komunikasi verbal, diantaranya:

- ***Nonverbal Communication is Symbolic***

Hal ini dijelaskan bahwa komunikasi nonverbal lebih banyak menggunakan simbol karena sifatnya yang sewenang-wenang, abstrak dan ambigu. Contoh yang dapat dilihat adalah ketika seorang laki-laki mengedipkan matanya sebelah kepada wanita yang belum dikenal, bisa diartikan bahwa lelaki itu tertarik dengan wanita tersebut. Namun, ketika seorang lelaki mengedipkan mata ke pacarnya dapat diartikan bahwa suasana yang sedang dialaminya adalah suasana romantis. Berbeda ketika dalam satu kelompok pertemanan yang saling mengedipkan mata berarti diantara mereka menyimpan rahasia.

- ***Nonverbal Communication is Rule-Guided***

Dalam kehidupan bermasyarakat, terdapat beberapa pemahaman perilaku nonverbal yang menjadi alami di berbagai situasi dan memiliki arti. Contohnya tersenyum merupakan

gambaran ramah seseorang, seperti Indonesia yang terkenal ramah karena masyarakatnya sering tersenyum kepada turis yang tidak dikenal. Begitu pula adanya perbedaan diantara orang Amerika dengan orang India, ketika ada yang meninggal orang Barat menggunakan pakaian serba hitam sedangkan orang India menggunakan pakaian serba putih.

- ***Nonverbal Communication May Be Intentional or Unintentional***

Seperti komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dapat dikendalikan sebagai contoh orang yang ingin bertemu pertama kali setelah lama kenal, maka ia menyiapkan baju agar kesan pertama saat bertemu menjadi bagus. Tetapi komunikasi nonverbal juga tidak dapat disadari dan tidak direncanakan seperti ketika seseorang bertanya tentang hal yang sensitif bagi diri kita, maka secara tidak sadar kita sudah cemberut serta mengernyitkan dahi. Jadi komunikasi nonverbal ini terkadang dapat dikendalikan dan terkadang tidak disengaja. Contohnya budaya melamar di Indonesia yaitu keluarga laki-laki mendatangi keluarga perempuan, maka sebelum datang pihak laki-laki mempersiapkan dirinya agar terlihat baik dimata keluarga perempuan.

- ***Nonverbal Communication Reflects Culture***

Seperti komunikasi verbal, perilaku nonverbal dibentuk oleh ide-ide budaya, nilai-nilai, kebiasaan, dan sejarah. Sama seperti saat kita mempelajari bahasa budaya, kita juga mempelajari kode nonverbalnya. Contohnya adalah orang Indonesia bertemu dengan rekan bisnis akan berjabat tangan untuk memulai dan mengakhiri pertemuan, sedangkan orang Jepang membungkukkan badannya sebagai ucapan salam mereka. Selain kesamaan, komunikasi nonverbal memiliki ketidaksamaan dengan komunikasi verbal, yaitu:

1. ***Nonverbal Communication Tends to Be Perceived as More Believable***

Banyak orang percaya bahwa komunikasi nonverbal lebih dapat diandalkan dalam menyampaikan perasaan yang sebenarnya daripada komunikasi verbal (Andersen, 1999). Hal ini dapat terjadi ketika komunikasi verbal dengan nonverbal tidak konsisten, seperti saat kita mengatakan “tidak apa-apa” tetapi sorot mata dan mimik muka menunjukkan bahwa kita sedang sedih. Berbagai kemungkinan dapat terjadi karena komunikasi nonverbal dapat dimanipulasi seperti komunikasi verbal.

2. ***Nonverbal Communication is Multichanneled***

Komunikasi nonverbal sering terjadi menggunakan dua *channel* atau lebih, sedangkan komunikasi verbal menggunakan satu saluran saja. Komunikasi nonverbal dapat dilihat, dirasakan, didengar, dicium, dan dicicipi. Kita mungkin menerima komunikasi nonverbal melalui beberapa di antaranya secara bersamaan. Contohnya ketika anak perempuan membisikkan sayang kepada ibunya, maka komunikasi nonverbal ini terjadi langsung melalui tiga *channel*.

- ***Nonverbal Communication is Continuous***

Tidak seperti komunikasi verbal yang dapat terhenti ingin mengatakan atau menulis sesuatu, komunikasi nonverbal berlangsung terus menerus karena postur dan ekspresi wajah selalu disesuaikan dengan keadaan. Contohnya seorang ibu sedang memberikan nasehat kepada anaknya seketika terhenti karena merasa sedih, namun ekspresi dan gerakan tubuh dari ibu tersebut menggambarkan perasaan hati yang sebenarnya.

5.2 Prinsip-prinsip Komunikasi Nonverbal

Terdapat empat prinsip yang menjelaskan bagaimana komunikasi nonverbal mempengaruhi hubungan manusia, diantaranya:

- ***Nonverbal Communication May Supplement or Replace Verbal Communication***

Dalam penelitiannya, Andersen (1999; Guerrero & Floyd, 2006) mengidentifikasi bahwa terdapat lima interaksi perilaku nonverbal.

1. Pertama, perilaku nonverbal yang mengulang pesan verbal. Misalnya, ketika murid ditanyakan oleh gurunya apakah dia lapar, murid tersebut menjawab "ya" sambil menganggukkan kepala.
2. Kedua, perilaku nonverbal yang melihatkan komunikasi verbal. Misalnya, ketika orangtua menekankan kata-kata tertentu kepada anaknya dengan meningkatkan volume berbicara.
3. Ketiga, kita menggunakan perilaku nonverbal untuk melengkapi atau menambah kata-kata. Contohnya, seorang anak yang sudah lama tidak bertemu dengan orangtuanya karena terpaut pendidikan akhirnya bertemu dan mengatakan "Kami senang melihat kamu sehat" seraya memeluk anaknya.
4. Keempat, perilaku nonverbal bertentangan dengan pesan verbal. Seperti ketika seseorang berkata, "Tidak ada yang salah!" dengan nada suara yang bermusuhan.
5. Kelima, menggantikan perilaku nonverbal dengan perilaku verbal. Misalnya, saat seorang teman yang sedang bermain ke rumah Anda dan bertanya dimana letak toilet, mungkin Anda menunjuk ke kiri saat diminta memberikan petunjuk arah.

- ***Nonverbal Communication May Regulate Interaction***

Perilaku nonverbal mengatur aliran komunikasi antara orang-orang (Guerrero & Floyd, 2006) melebihi isyarat verbal. Seperti contoh yang dapat dilihat adalah ketika dalam satu keluarga sedang bertukar pikiran mengenai hal yang sangat penting. Orangtua sedang menyampaikan pendapatnya, maka sang anak dapat mengetahui kapan dia mendapat giliran berbicara dan kapan ia harus diam. Orang tua dapat memberi isyarat agar tidak diinterupsi dengan mengalihkan pandangan dan mempertahankan volume suaranya serta kecepatan berbicara. Jadi secara tidak sadar kita telah diatur oleh tindakan nonverbal agar mengetahui waktu-waktu yang tepat untuk berbicara dan diam.

- ***Nonverbal Communication Often Establishes Relationship-Level Meanings***

Biasanya komunikasi nonverbal menggambarkan sebagai bentuk “komunikasi hubungan” yang mengekspresikan seluruh perasaan dalam hubungan tersebut (Guerrero & Floyd, 2006; Manusov & Patterson, 2006). Komunikasi nonverbal dapat menyampaikan tiga dimensi arti tingkatan hubungan:

1. *Responsiveness*

Kunci dari responsif adalah kesegeraan, dimana perilaku ini dapat menggambarkan kedekatan diantara para komunikator. Dalam pertemuan, responsif berupa senyuman, membuat kontak mata, menganggukkan kepala, dan postur penuh dengan perhatian. Contohnya saat teman sedang menceritakan kisahnya yang bahagia, maka kita meresponnya dengan senyuman dan membuat kontak mata dengannya. Jika secara *online*, kita dapat menunjukkan sikap responsif dengan mengirimkan emoticon untuk menunjukkan perasaan dan membalas pesan secara langsung atau memberikan komentar di kolom komentar. Seperti, kita memberikan apresiasi kepada teman yang memenangi lomba kemudian *diposting*, maka kita memberikan respon dengan mengirimkan emoticon yang menggambarkan bahwa kita ikut berbahagia.

2. *Liking*

Perilaku nonverbal sering menggambarkan indikator tajam tentang seberapa positif atau negatif perasaan kita terhadap orang lain. Senyum dan sentuhan ramah menyampaikan perasaan positif, sedangkan cemberut dan postur agresif mengekspresikan antagonisme. Hasil penelitian di negara Barat menunjukkan bahwa pria cenderung menekankan kontrol emosional dan kemandirian, sehingga ia cenderung tidak menggunakan perilaku nonverbal untuk mengungkapkan perasaan mereka dibandingkan wanita. Berbeda dengan nilai-nilai sosialisasi feminin, perempuan, pada umumnya, duduk lebih dekat dengan orang lain, lebih banyak tersenyum, dan terlibat dalam kontak mata yang lebih besar daripada laki-laki (Hall et al., 2000; Reis, Sencak, & Solomon, 1985). Contohnya dalam hubungan pasangan yang bahagia, istri lebih sering menyentuh tangan suaminya sebagai bentuk sayang dan cintanya, berbeda dengan pasangan yang tidak bahagia.

3. *Power*

Kebanyakan orang menggunakan perilaku nonverbal untuk mendominasi dan bernegosiasi dalam urusan status serta pengaruh (Reland, 2000). Laki-laki pada umumnya lebih mendominasi daripada perempuan dalam menegaskan diri mereka melalui volume suara dan gerakan yang lebih kuat (Hall, 1987; Leathers, 1986; Major, Schmidlin, & Williams, 1990). Contohnya seorang ayah lebih sering menasehati anak laki-lakinya dengan suara tegas yang menunjukkan keseriusan. Status juga mempengaruhi dalam kekuasaan komunikasi nonverbal seperti seorang boss yang lebih sering menyentuh sekretarisnya dibandingkan sekretaris menyentuh bossnya (Hall, Coats, & Smith-LeBeau,

2004; Spanyol, 1992). Jadi orang yang memiliki kekuatan cenderung lebih sering menyentuh kekuatan yang lebih kecil.

- ***Nonverbal Communication Reflects and Expresses Cultural Values***

Pola nonverbal seperti komunikasi verbal yang mencerminkan budaya tertentu (Guerrero et al., 2009). Hal ini menjelaskan bahwa sebagian besar perilaku nonverbal tidak naluri tetapi dipelajari dalam proses sosialisasi budaya tertentu. Contohnya adalah orang Brazil ketika berdiri terlalu dekat di toko, bus dan lift, jika mereka bertabrakan yang tidak disengaja maka mereka tidak minta maaf atau menabrak kembali (Andersen et al, 2002). Di negara Timur Tengah, laki-laki dengan sesama temannya berjalan bergandengan tangan adalah hal yang biasa, tetapi di negara Amerika jika hal itu terjadi terlihat aneh dan hanya dilakukan saat acara olahraga saja.

Pelatihan budaya juga mempengaruhi emosi mana yang kita ekspresikan dan bagaimana kita mengekspresikannya (Matsumoto, Franklin, Choi, Rogers, & Tatani, 2002). Seperti di Jepang dan negara Asia lainnya jika kita mengungkapkan perasaan negatif dianggap tidak sopan, tapi hal tersebut tidak berlaku bagi orang Amerika yang menunjukkan perasaan negatifnya secara langsung. Dalam orientasi waktu, budaya memiliki perbedaan yaitu orientasi monokronik (dari kata dasar mono, yang berarti satu) terhadap waktu, sedangkan yang lain memiliki orientasi polikronik (dari kata dasar poli, yang berarti banyak). Sebagian besar budaya Barat relatif monokronis, sedangkan banyak budaya Amerika Selatan lebih polikronik. Budaya monokronik melihat waktu sebagai hal yang berharga untuk disimpan, dijadwalkan, dan dijaga dengan cermat seperti orang Jepang yang selalu melakukan segala hal tepat waktu. Sebaliknya, budaya polikronik mengambil pandangan waktu yang lebih holistik dan organik (jarang tepat waktu) seperti orang Indonesia yang terkenal dengan berbagai ketelatan dalam melakukan segala hal.

5.3 Saluran dan Jenis Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal termasuk dalam beberapa saluran, yang sebagian besar terpengaruh dari budaya (Yoo et al., 2006).

- ***Body gestures***

1. *Emblems*

Lambang dapat diartikan sebagai gerakan tubuh tertentu yang dapat menggantikan kata-kata secara spesifik, dan biasanya orang – orang sudah mengerti akan lambang yang digunakan dalam berkomunikasi secara nonverbal karena sering digunakan. Seperti meletakkan satu jari di depan mulut berarti menyuruh diam, namun lambang yang digunakan berbeda-beda setiap budaya.

2. *Illustrator*

Dalam hal ini komunikasi nonverbal dapat digunakan untuk mengilustrasikan pesan verbal. Seorang ilustrator dapat membuat komunikasi kita lebih jelas dan membantu kita

dalam memperbaiki atensi pendengar kita. Contohnya saat seorang anak mengajak temannya untuk naik ke atas memanjat pohon, maka tangannya ikut menunjuk ke arah atas.

3. *Affect Displays*

Komunikasi nonverbal dapat digunakan untuk mengkomunikasikan perasaan kita kepada orang lain, misalnya mengerutkan dahi bisa menandakan kita tidak suka atau marah. Contohnya saat berada di sebuah kafe, tidak sengaja pelayannya menumpahkan minuman ke baju yang sedang digunakan oleh lelaki tersebut. Maka secara reflek pengunjung itu mengernyitkan dahi karena baju kesayangannya kotor.

4. *Regulators*

Regulator memantau, memperbaiki, atau mengontrol orang yang sedang berbicara seperti saat teman sedang bercerita, maka kita mendengarkan dan memahaminya dengan menganggukkan kepala serta fokus ke mata pembicara. Contohnya kakek yang sedang menceritakan masa mudanya kepada cucunya yang turut mendengarkan dengan fokus menatap mata sang kakek.

5. *Adaptors*

Komunikasi nonverbal untuk memenuhi kebutuhan dan biasanya terjadi tanpa disadari. Ada tiga jenis adaptors yaitu, *self adaptors* untuk memenuhi kebutuhan fisik seperti melembabkan bibir yang kering, *alter adaptors* digunakan untuk merespon interaksi seperti mendekati diri kepada orang yang disukai, *object adaptor* adalah pergerakan untuk merubah atau memanipulasi beberapa objek yang biasanya menunjukkan perasaan negatif seperti memainkan pulpen, menggigit pensil.

6. *Gesture and Cultures*

Berbeda budaya berbeda pula gerak-gerik tubuh yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Contohnya menaikan jempol merupakan perbuatan yang kasar di Australia, sedangkan di Indonesia jempol dinaikan berarti menyetujui.

- ***Body appearance***

Walaupun tubuh kita diam tidak bergerak sama sekali itu juga termasuk dalam mengkomunikasikan suatu pesan. Orang bisa membentuk impresi terhadap kita berdasarkan penampilan tubuh kita dari mulai potongan rambut, tinggi tubuh, kulit, mata dan warna rambut. Contohnya lelaki yang lebih mementingkan tinggi badan berbohong mengenai tingginya di aplikasi kencan, begitu pula dengan wanita yang mementingkan berat badan sehingga ia berbohong tentang hal tersebut di aplikasi kencan.

- ***Facial communication***

Ekspresi wajah yang kita tampilkan dapat mengkomunikasikan emosi kita. Hal ini juga dapat diartikan berbeda sesuai dengan konteks nya. Contohnya kalau kita tersenyum saat lawan bicara kita sedang sedih, senyuman kita bisa diartikan sebagai upaya menghibur.

1. *Facial management*

Dalam komunikasi nonverbal, kita juga belajar teknik *facial management* yang memungkinkan kita mengkomunikasikan perasaan untuk tujuan tertentu, misalnya untuk menyembunyikan perasaan. *Facial management* ini membantu kita mengekspresikan emosi yang diterima secara umum. *Intensify* ialah melebih-lebihkan perasaan atau perlakuan untuk menghibur orang lain., *deintensify* ialah membatasi ekspresi wajah bahagia kita didepan teman yang sedang sedih, *neutralize* ialah menutupi perasaan kita agar tidak membuat orang lain khawatir, *mask* ialah menampilkan ekspresi yang berlawanan dari yang kita rasakan, *simulate* berakting agar terlihat bahagia atau terlihat sedih.

2. *Facial feedback*

Ketika kita menunjukkan emosi melalui wajah, efek dari emosi terjadi pada diri kita, lalu ekspresi wajah mempengaruhi perasaan. Contohnya seorang model yang harus menunjukkan ekspresi sedih dengan menggigit pulpen, maka hasil mimik wajah yang ditampilkan terlihat sangat sedih.

3. *Culture and facial communication*

Setiap budaya memiliki ciri khas sendiri terkait dengan ekspresi wajah. Di Indonesia jika kita tidak menyukai seseorang, ekspresi wajahnya ditutupi supaya terlihat ramah di depan orang tersebut.

- ***Eye communication***

Occulesis adalah studi terhadap pesan yang dikomunikasikan melalui mata, melalui durasi, arah dan kualitas dari perilaku mata. Contoh durasi *eye gaze* rata-rata di Inggris dan Amerika adalah 2.95 detik, atau 1.18 detik untuk mutual *eye gaze*. Bila *eye contact* lebih pendek dari 1.18 detik maka orang tersebut dinilai pemalu dan tidak tertarik. Bila lebih dari itu, menunjukkan ketertarikan. Arah pandangan mata juga dinilai sebagai komunikasi.

1. *Eye Contact*

Untuk melihat reaksi lawan bicara terhadap apa yang kita katakan. Kita melakukan kontak mata untuk menjaga agar lawan bicara tetap memperhatikan kita. Kontak mata dilakukan untuk mengatur percakapan. *Eye communication* bisa menunjukkan *tie sign*, atau hubungan antara kedua orang, misalnya menatap dengan cara yang romantis. Digunakan untuk menunjukkan status dan agresi. Kontak mata mengkompensasi jarak fisik yang jauh menjadi merasa dekat.

2. *Eye avoidance*

Ada beberapa situasi di mana kita biasanya melakukan menghindari kontak mata. Menghindari kontak mata juga dilakukan ketika kita menghadapi sesuatu yang tidak menyenangkan. Sebaliknya, ini juga dilakukan untuk sesuatu yang menyenangkan. Seperti

seorang anak yang berbuat kesalahan dan dinasehati oleh orangtuanya, maka mereka tidak berani kontak mata karena mengakui kesalahannya.

3. *Pupil dilatation*

Ukuran pupil mata menunjukkan minat dan derajat emosi dalam komunikasi. Pupil mata seseorang membesar ketika sedang tertarik pada suatu hal. Seperti seorang anak kecil yang mencintai kucing dan melihat anak kucing yang lucu, maka pupil mata mereka membesar.

- ***Culture and Eye Communication***

Pesan yang disampaikan lewat mata berhubungan dengan budaya. Di Indonesia menatap mata berarti jujur, tetapi jika kita menatap mata saat melakukan kesalahan maka dianggap menantang orang yang benar.

- ***Touch communication***

Tactile communication atau komunikasi melalui sentuhan adalah salah satu cara yang paling tua atau primitif. Sentuhan adalah indera pertama yang digunakan manusia, meskipun ketika masih berada dalam kandungan. Dalam tahap awal hubungan sentuhan yang digunakan sedikit, ketika hubungan berlanjut mulai banyak sentuhan digunakan, ketika hubungan menurun sentuhan kembali lebih sedikit digunakan.

1. *The meaning of touch*

Memiliki lima arti besar (Jones, 2005; Jones & Yarbrough, 2005). *Emotions* yaitu sentuhan mengkomunikasikan emosi yang positif, contohnya persahabatan antara perempuan yang saling berpelukan karena rasa rindu. *Playfulness* sering menyentuh membuat keinginan untuk bermain, seperti kakak yang menyentuh adiknya untuk sekedar bermain tanpa keseriusan. *Control* sentuhan digunakan untuk mengontrol atau mengatur tindakan, sikap atau perasaan seseorang seperti seorang ibu yang menyentuh anaknya untuk bergerak lebih cepat. *Ritual* sentuhan kerap dilakukan sebagai bagian dari ritual (jabat tangan), contohnya saat bertemu kembali adik dan kakak berpelukan. *Task-related* sentuhan yang dilakukan untuk fungsi atau tujuan tertentu seperti, seorang pelayan yang melayani pelanggannya dengan baik maka sang pelanggan merasa tersentuh dan akan memberikan tips untuknya.

2. *Touch avoidance*

Seseorang menghindari sentuhan biasanya karena merasa tidak nyaman dengan komunikasi yang harus bertatapan atau bersentuhan langsung, biasanya adalah orang yang tertutup. Semakin bertambah umur, seseorang cenderung makin menghindari menyentuh atau disentuh orang yang berbeda jenis kelamin. Contohnya persahabatan antara teman laki-laki dan perempuan yang saling menjaga untuk tidak saling menyentuh karena adanya ketakutan dan batasan.

3. *Culture and touch*

Sentuhan dalam komunikasi akan dianggap berbeda-beda maknanya jika dilihat dari keanekaragaman budaya yang ada. Di Indonesia bila pemilik toko menyentuh pelanggannya dinilai ramah dan ingin merangkul pelanggan.

- **Paralanguage**

Paralanguage adalah bagaimana kita mengatakan sesuatu secara verbal tetapi ada unsur nonverbal di dalamnya seperti karakter suara, kecepatan dan volume bicara. Kita membentuk kesan terhadap seseorang berdasarkan pada *paralanguage*.

1. *Paralanguage and Project Perception*

Biasanya ketika kita mendengar seseorang berbicara dan melihat *paralanguage* yang dia pakai kita akan tahu seperti apa orang ini. Dari intonasi suaranya, karakteristik suaranya, dari gerak-gerik tubuhnya, dari kalangan mana dia berasal, dan lain-lain.

2. *Paralanguage and Persuasion*

Orang yang berpidato pasti menggunakan *paralanguage*, karena kata – kata mereka harus berhasil mengajak orang-orang disekitar mereka. Contohnya pidato presiden Indonesia yang mengajak masyarakatnya untuk vaksin agar meminimalisir kasus Covid-19 di Indonesia.

3. *Culture and Paralanguage*

Lagi-lagi budaya mempengaruhi komunikasi seperti di Indonesia yang terdiri atas berbagai macam suku dan budaya, di Jawa berteriak sambil memberitahu artinya kasar, tapi di Sumatera hal seperti itu tampak biasa saja.

- **Silence**

Diam merupakan salah satu bentuk komunikasi juga. Kita diam bisa mengartikan banyak persepsi.

1. *The Functions of Silence*

- *To provide time to think* = Diam memberikan kesempatan pembicara untuk berpikir dan memformulasikan pesan yang akan disampaikan berikutnya. Contohnya seorang dosen yang diam sejenak untuk memikirkan pesan apa lagi yang harus disampaikan
- *To hurt* = Diam digunakan untuk menyakiti orang lain seperti setelah bertengkar dengan pacar maka salah satunya mendiamkan sebagai bentuk hukuman.
- *To respond to personal anxiety* = Diam dilakukan sebagai bentuk kecemasan pribadi ketika berkomunikasi dengan orang lain, atau malu berkomunikasi dengan orang lain. Contohnya kita diundang oleh teman untuk mengobrol bersama dengan temannya yang tidak kita kenal, maka kita merasa asing dan cemas akan orang baru.
- *To prevent communication* = Diam digunakan untuk mencegah komunikasi. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi memburuk seperti pada saat konflik.

- *To communicate emotions* = Diam digunakan untuk mengkomunikasikan perasaan, seperti saat kita tidak menyukai orang tersebut, kita lebih baik diam dan menunjukkan bahwa tidak nyaman berada disekitarnya.
 - *To achieve specific effects* = Diam digunakan untuk mendapatkan efek tertentu. Diam ketika memang kita tidak ingin mengatakan apa pun.
2. *The spiral of silence theory*
Teori ini menyatakan bahwa seseorang cenderung akan menyatakan persetujuan, dan akan diam bila tidak setuju dengan mayoritas. Seperti dalam mengambil keputusan dengan teman, jika kita tidak setuju dengan hasilnya maka kita hanya bisa diam.
 3. *Culture and silence*
Di budaya tertentu, diam dinilai sebagai bentuk ketidaksopanan karena bisa dianggap tidak tertarik, atau tidak peduli. Contohnya di Amerika jika diam dan tidak menyampaikan pendapatnya saat rapat maka dianggap negatif.
- ***Spatial Messages and Territoriality***
Jarak adalah faktor penting dalam komunikasi interpersonal. Studi tentang jarak disebut sebagai *proxemics*.
 1. *Proxemic distance*
Intimate distance: Jarak intim antara 0 sampai dengan 18 inches. Dalam jarak yang dekat ini, seseorang bisa mendengar, mencium dan merasakan nafas lawan bicaranya serta tidak boleh dilakukan di tempat umum. Contohnya kedekatan ini hanya dapat dilakukan bagi orang yang memiliki hubungan romantis suami istri atau dengan pacar.
 2. *Personal distance*: Jarak *personal distance* antara 18 inches sampai 4 kaki. Tidak semua orang diperbolehkan berada pada jarak ini. Seperti hanya orangtua atau keluarga dekat yang bisa menggenggam tangan kita.
 3. *Social distance*: Jarak 4 sampai 12 kaki. Jarak ini dinilai cukup aman untuk orang-orang yang berada dalam lingkungan sosial kita karena jarak yang cukup jauh. Contohnya saat ingin bertransaksi bisnis maka jarak yang dibuat sesuai dengan tujuan awal dan hubungannya.
 4. *Public distance*: Jarak antara 12 sampai dengan 25 kaki. Jarak yang biasanya dibuat ketika kita merasa orang lain bisa menjadi ancaman. Contohnya saat kita sedang naik kendaraan umum dan tidak ingin terlalu dekat dengan orang agar terhindar dari ancaman.
 5. *Territoriality*
 - *Primary territories*: Daerah yang kita sebut sebagai daerah milik kita sendiri seperti kamar pribadi, meja kerja atau meja belajar.
 - *Secondary territories*: Area yang bukan milik kita tapi biasa kita gunakan seperti kantin, tempat duduk di kelas, atau taman di sekolah.

- *Public territories*: Daerah yang terbuka untuk semua orang seperti toilet umum, restoran, atau pusat perbelanjaan.

Ketika kita berada di *primary territory*, kita memiliki keuntungan interpersonal karena bisa mengatur komunikasi yang terjadi. Kita yang memulai pembicaraan, lebih rileks dan lebih percaya diri. Orang, seperti juga binatang, menandai teritori mereka dengan cara:

1. *Central marker*: Barang-barang yang kita letakkan di area kita seperti meletakkan kopi di atas meja, buku di atas meja, atau jaket di laci meja sekolah.
2. *Boundary marker*: Barang-barang yang kita tempatkan untuk memberi batas teritori kita. Seperti tempat menaruh lengan di bioskop menjadi batasan dengan orang lain.
3. *Ear marker*: Tanda untuk mengidentifikasi kepemilikan kita terhadap satu area. Contohnya burung yang mengetahui dimana sarangnya dan jika ada yang menempati maka ia akan marah.

Seseorang kerap menghindari invasi teritori dengan cara meninggalkan area, membela teritori kita, membuat batas antara kita dan orang yang berusaha untuk masuk ke teritori, berbicara dengan bahasa jargon sehingga tidak dimengerti orang yang berusaha menginvasi, membuat mereka berada di luar interaksi.

- ***Artifactual Communication***

Artifactual communication adalah pesan yang disampaikan melalui objek yang dibuat oleh manusia. Beberapa jenis artifactual communication:

1. *Space decoration*

Cara kita mendekorasi atau menghias area pribadi kita mengkomunikasikan siapa diri kita. Setiap kita meletakkan barang kita atau mengecat warna dinding ruangan kita semua akan menggambarkan diri kita.

2. *Colour communication*

Kita seringkali menggunakan warna untuk merujuk pada situasi tertentu. Misalkan hijau artinya jalan, biru untuk kesedihan, merah untuk keberanian atau kemarahan, hitam untuk kedukaan. Warna memiliki makna yang berbeda bagi tiap budaya. Contohnya warna merah di Cina melambangkan kemakmuran. Warna putih di Thailand dan Indonesia menunjukkan kesucian, di Jepang kematian dan dukacita.

3. *Clothing and body adornment*

Cara berpakaian memiliki beberapa fungsi, seperti melindungi kita dari cuaca, melindungi kita dari luka saat berolahraga, menutupi tubuh, mengkomunikasikan profesionalisme dalam pekerjaan, menunjukkan afiliasi budaya, menunjukkan kelas sosial. Perhiasan juga mengkomunikasikan diri kita.

4. *Scent*

Wewangian yang digunakan atau bau tubuh mengkomunikasikan diri kita. Bau ini juga mempengaruhi keadaan emosi contohnya lavender agar tidak stress. *Olfactory*

communication atau *olfactics* penting dalam komunikasi. Tujuan komunikasi *olfactory* yaitu wewangian dalam bentuk apapun untuk menarik lawan jenis, bau membantu indera perasa, bau membantu kita *me-recall* peristiwa di masa lampau. Bau menciptakan kesan tertentu.

- ***Temporal Communication***

Temporal communications atau dikenal sebagai *chronemics* mempelajari penggunaan waktu seperti cara mengaturnya, reaksinya, dan mengkomunikasikan pesan melalui waktu.

1. *Formal and informal time*

Waktu formal adalah waktu yang memiliki batasan yang jelas, seperti tanggal, jam. Tidak semua budaya memiliki waktu formal yang sama. Waktu informal adalah referensi waktu yang lebih cari. Sama dengan waktu formal, budaya memiliki waktu informal yang berbeda

2. *Monochronism and Polychronism*

Monokronik adalah kecenderungan menjadwalkan satu kegiatan pada satu waktu, semua harus tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Sementara polikronik menjadwalkan beberapa kegiatan sekaligus, waktu bukanlah segalanya untuk tipe polikronik.

3. *Social clock*

Setiap kebudayaan memiliki pendapat yang berbeda-beda tentang waktu yang dianggap tepat untuk melakukan berbagai peristiwa penting dalam hidup. Contohnya ketika seseorang menyelesaikan studinya di umur yang tepat, menikah di umur yang tepat dan memiliki anak di umur yang tepat.

5.4 Pedoman untuk Meningkatkan Komunikasi Nonverbal

Dalam melakukan komunikasi nonverbal dibutuhkan skill untuk menerima dan memberikannya. Sebelum melakukan komunikasi nonverbal, ada baiknya mengobservasi apa perilaku nonverbal yang efektif dilakukan dan tidak efektif dilakukan.

- ***Decoding nonverbal messages***

Kita harus mempertimbangkan beberapa aspek seperti ketika membuat keputusan harus melihat alternatif lainnya yang kiranya terpakai. Menjadi tentatif lawan keinginan untuk mengambil kesimpulan berdasarkan tingkah laku nonverbal. Buat hipotesis tentang apa yang terjadi dan cek apa benar atau tidak hipotesisnya. Menyadari kalau pesan bisa datang dari mana saja. Menyadari kemungkinan adanya kesalahan dan jangan menilai pesan nonverbal seseorang berdasarkan budaya yang kita anut tapi berdasarkan budaya orang lain karena ada faktor-faktor yang mempengaruhi pesan non verbal

- ***Encoding Nonverbal Messages***

Mempertimbangkan pilihan kita untuk berkomunikasi secara verbal seperti kita melakukan komunikasi nonverbal. Gunakan bahasa verbal dan nonverbal secara konsisten. Memantau pesan nonverbal kita agar sama dengan pesan verbal kita. Jangan berlebihan dan monoton ketika menggunakan komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal di satu tempat atau di satu waktu mungkin tidak cocok dilakukan di tempat atau waktu yang berbeda. Atur kontak mata kita dengan si pembicara, hindari melakukan hal yang menjijikan di depan umum, jangan menggunakan wewangian yang berlebihan bila bertemu orang baru dan hindari menyentuh atau bersentuhan dengan lawan bicara kita karena belum tentu sama budayanya.

BAB 6

MENDENGARKAN DALAM KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

PERTEMUAN KEENAM

KEGIATAN BELAJAR

Memahami Komunikasi Antarpribadi dalam proses mendengarkan.

DESKRIPSI

Pentingnya mendengarkan dalam proses mendengarkan. Pelajari lebih lanjut tentang mendengarkan dari hambatan. Budaya, gender, dan mendengarkan, dengan gaya mendengarkan yang efektif.

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Mahasiswa bagian ini akan belajar mengenai tahap mendengarkan dalam Komunikasi Antarpribadi.

6.1 Hambatan Untuk Mendengarkan Dengan Penuh Perhatian

- *External Obstacles*

1. *Message Overload* → perharinya tentu kita akan menerima banyak informasi dari beragam orang yang berbeda, misal Anda harus mengikuti kelas sejarah dengan penjelasan yang panjang selama 50 menit, selanjutnya diikuti dengan kelas Biologi selama 50 menit dan ditutup dengan kelas bahasa asing selama 50 menit. Setelah itu berbarengan dengan jam istirahat, anda akan membuka media sosial dengan banyak topik di dalamnya, sepulang sekolah Anda harus mengikuti les Matematika selama 2 jam. Mungkin dengan banyaknya materi atau pesan yang disampaikan orang lain kepada Anda membuat Anda kewalahan dan tidak mendengarkan materi setelahnya dengan baik. Untuk mengatasi hal ini, beberapa orang melakukan pembatasan terhadap materi yang dia terima perharinya, atau misal dengan membuat jeda istirahat yang cukup untuk mencerna pesan sebelumnya.
2. *Message Complexity* → semakin *detail* dan rumit sebuah pesan, maka akan semakin sulit untuk diikuti dan mempertahankan fokus dalam mendengarkannya. Salah satu contoh dari kasus ini adalah saat guru menjelaskan pelajaran biologi tetapi menerangkan materinya dengan menggunakan bahasa-bahasa ilmiah yang awan dimengerti oleh muridnya. Jika mendengarkan pesan yang rumit seperti ini, energi yang digunakan juga sangat besar. Sehingga, cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengklarifikasi ulang dari pesan tersebut, mencatat, dan membuat catatan dengan kata-kata yang mudah diingat.
3. *Noise* → hambatan yang mungkin sering dialami saat dalam proses mendengarkan adalah kebisingan, meskipun sebagian besar bising tidak sebesar deru orang banyak, selalu ada

kebisingan dalam situasi komunikasi. Contohnya adalah anda ber-sekolah di tempat yang padat pemukiman, saat sedang sekolah di lingkungan sekolah anda, terdapat warga yang menjalankan hajatan, suara lagu yang cukup kencang mengganggu proses pembelajaran karena saat guru menjelaskan menjadi tidak terdengar jelas dan banyak gangguan. Contoh lainnya mungkin seperti dering telepon yang berbunyi saat proses belajar mengajar, suara televisi di ruang keluarga saat sedang ngobrol bersama, atau suara lalu lintas yang terdengar dari luar. Dari hal ini, kita dapat melihat bahwa distraksi akan banyak muncul, tetapi dalam berupaya menjadi seorang pendengar yang baik, kita dapat mengantisipasinya dengan mengecilkan suara televisi saat sedang ngobrol, *silent* dering telepon saat berada di ruang kelas, dan dapat menegur orang yang berbuat bising saat situasi penting seperti belajar.

- ***Internal Obstacles***

1. *Preoccupation* → saat anda terlalu asyik dengan pikiran anda sendiri, cenderung tidak akan fokus dengan apa yang orang lain katakan. Anda tidak *mindful* dalam mendengarkan pesan dari orang lain. Salah satu contoh yang mungkin pernah dialami adalah saat anda harus mengikuti ujian matematika di jam kedua pelajaran, anda cenderung tidak fokus mendengarkan pelajaran sejarah di jam pertama karena harus menghafal rumus-rumus matematika dan mempersiapkan diri untuk ujian matematika. Hal yang perlu kita perhatikan adalah kita harus fokuskan diri kita terhadap hal yang kita alami saat itu, dan hargai orang yang sedang memberikan pesan.
2. *Prejudgment* → salah satu hambatan lain saat kita tidak mendengarkan dengan baik adalah kita berprasangka terhadap orang yang memberikan pesan atau terhadap komunikasi mereka (O'Keefe, 2002; T Wood, 2016, p. 170). Kita berpikir telah mengetahui apa yang akan dikatakan oleh orang lain, sehingga kita tidak mendengarkan dengan seksama. Saat kita melakukan *prejudge* kita menyangkal suara mereka dan memaksa pesan yang mereka berikan sama dengan apa yang kita pikirkan dan ini bentuk tidak menghargai suara orang lain.
3. *Reacting to Emotionally Loaded Language* → mengandalkan emosi dalam menerima pesan dari orang lain sehingga kita tidak maksimal mendengarkan pesan inti yang disampaikan. Ketika kita bereaksi terhadap bahasa yang mengandalkan emosi ini, kita cenderung tidak berpikir kritis tentang pesan tersebut. Contohnya adalah ketika kita berjumpa dengan seseorang yang bertujuan untuk meminta sumbangan dengan alih-alih pembangunan rumah ibadah, belum makan beberapa hari, kita akan langsung memberikan tanpa berpikir kritis apakah rumah ibadah yang dibangun benar adanya. Sehingga, kita perlu memperhatikan dan waspada terhadap kata-kata yang akan memicu reaksi emosional.
4. *Lack of Effort* → menjadi seseorang yang aktif mendengarkan, memusatkan perhatian pada apa yang orang lain katakan, memahami maksud mereka, memberikan tanggapan cenderung membutuhkan upaya yang besar, dan kita tidak mungkin selalu melakukannya dengan baik.

Oleh karena itu, saat kita tidak mampu menjadi pendengar yang baik, komunikasikan hal itu terhadap lawan bicara untuk menunda terlebih dulu interaksi dan jika anda sudah siap, lawan bicara anda akan dengan senang hati jika mengetahui anda komitmen untuk mendengarkan dengan baik.

5. *Failure to Adapt Listening Styles* → hal ini merupakan salah satu hambatan ketika kita tidak memahami dari macam-macam gaya mendengarkan. Hal ini menjadi penting karena di dunia ini adanya perbedaan budaya dan komunitas bicara sehingga perlu pemahaman dalam memahami gaya pendengaran. Misal contohnya adalah terdapat budaya yang menerapkan gaya mendengarkan dengan melakukan kontak mata, tetapi bagi sebagian orang merasa tidak nyaman. Ada pula dengan gaya mendengarkan di mana harus berpartisipasi saat orang lain berbicara. Hal ini tidak ada yang salah dan benar, yang perlu kita lakukan adalah memahami gaya-gaya mendengarkan orang lain dan menghargainya.

6.2 Bentuk-bentuk Dari Tidak Mendengarkan

- ***Pseudolistening***

Pseudolistening merupakan berpura-pura mendengarkan. Hal ini terjadi ketika kita kurang tertarik dengan pesan yang diberikan atau kita sudah terbiasa dengan pesan yang dikatakan sehingga kita berpikir untuk tidak perlu mendengarkan dengan penuh konsentrasi (O'Keefe, 2002; T Wood, 2016, p. 173). Tetapi kita pura-pura mendengarkan untuk menghargai orang yang sedang memberikan pesan. Contohnya adalah ketika kita berada di kelas Sejarah yang pembahasannya mungkin sangat membosankan, tetapi kita harus menghargai guru yang sedang menjelaskan sehingga kita berpura-pura sedang mendengarkan sedangkan pikiran kita tidak berada pada pelajaran tersebut.

- ***Monopolizing***

Monopoli merupakan bentuk tidak mendengarkan di mana seseorang hanya memfokuskan komunikasi pada dirinya sendiri daripada mendengarkan orang yang sedang berbicara. Orang tersebut memonopoli pembicaraan seakan-akan pembicaraan tersebut adalah miliknya. Terdapat dua bentuk monopoli yaitu *conversational rerouting* dan *interrupting*.

1. *Rerouting* contohnya adalah ketika Shakila sedang bercerita permasalahannya dengan pasangannya kepada Ninda temannya, Ninda justru merespon dengan “Pacarku juga kayak gitu, aku sebel banget, masa ya dia lebih memilih pergi dengan teman-temannya dibanding dengan pergi denganku..” *and so on*.
2. *Interrupting* adalah mengalihkan topik pembicaraan kepada hal yang lebih menarik dibandingkan dengan merespon pembicaraan yang diutarakan lawan bicaranya contohnya adalah ketika Michael sedang bercerita kepada Rafi tentang permasalahan di kampus, Rafi justru merekomendasikan cafe terbaru di daerahnya untuk dikunjungi.

- ***Selective Listening***

Pada *selective listening* orang justru fokus terhadap bagian-bagian tertentu dari komunikasi dan tidak mendengarkan dengan menyeluruh isi dari komunikasi tersebut. Hal ini justru sangat tidak bijak karena dengan tidak menerima informasi secara keseluruhan, dapat menghilangkan unsur dari pesan tersebut yang mungkin dapat memberikan wawasan untuk pendengar. Contohnya adalah para perokok yang menghiraukan pesan dari bahaya rokok karena ia sudah terlanjur menyukai rokok.

- ***Defensive Listening***

Defensive Listening biasanya terjadi ketika seseorang menerima pesan yang baik sebagai sebuah bentuk kritikan, serangan, atau bahkan permusuhan. Orang yang melakukan *defensive listening* cenderung menganggap orang lain tidak menyukainya, tidak menghormatinya, dan menerapkan ini pada setiap bentuk komunikasi yang bahkan baik. *Defensive listening* dapat memutar balikkan persepsi seseorang terhadap komunikasinya. Contohnya adalah ketika Nanda memberikan kue ulang tahun untuk Syifa, kemudian Syifa membalasnya dengan “Terima kasih ya, ibuku juga suka memberikan kue ulang tahun untukku dan biasanya rasa red velvet.” namun, Nanda membalasnya dengan “ya maaf ya aku gatau kalo ibu kamu suka kasih red velvet, aku belikan ini, maaf kalo gak suka.”

- ***Ambushing***

Perilaku ini dilakukan dengan cara mendengarkan pesan tersebut dan bersiap-siap untuk menyerang pembicara. Pada perilaku ini biasanya seseorang akan mendengarkan dengan seksama dan mencari celah kesalahan dari pesan orang lainnya dan bersiap untuk menyerangnya. Contohnya adalah dalam bentuk debat politik di TV menjelang pemilu, kedua pasangan kandidat saling mendengarkan pidato masing-masing dan langsung bersiap untuk menyerang ketika ada kalimat yang dinilai merupakan kelemahan lawan. Atau kondisi di Indonesia juga bisa dilihat saat acara Mata Najwa.

- ***Literal Listening***

Perilaku ini hanya mendengarkan mengenai isi dari pesan tersebut dengan mengabaikan perasaan dan hubungan dengan pembicara. Contohnya adalah ketika seorang karyawan harus menjalani operasi dan tidak bisa bekerja, kemudian memberi tahu kepada bosnya untuk izin, bos nya justru tidak menunjukkan rasa kekhawatiran tetapi hanya menjelaskan kebijakan cuti sakit.

6.3 Gaya Mendengarkan Yang Efektif

- ***Empathic & Objective Listening***

Empati dalam mendengarkan orang lain adalah dengan memahami apa yang orang tersebut sampaikan dan bagaimana perasaan mereka. Dalam berempati anda merasakan apa yang lawan

bicara anda rasakan dan ini sangat membantu meningkatkan kualitas dari hubungan anda (Barrett & Godfrey, 1988; Snyder, 1992).

1. *Punctuate the message from the speaker's point of view* → lihatlah urutan peristiwa dan tandai peristiwa-peristiwa yang menjadi sebab dan akibat.
2. *Engage in equal - two way conversation* → hindarilah hambatan-hambatan fisik, hindari interupsi saat lawan bicara anda sedang berbicara yang mengirimkan sinyal bahwa apa yang anda katakan lebih penting.
3. *Seek to understand both thoughts and feelings* → jangan menganggap tugas mendengarkan anda selesai sebelum anda memahami perasaan dari sang lawan bicara.
4. *Avoid offensive listening* → hindari mendengar potongan-potongan dari pesan yang memungkinkan anda untuk menyerang sang lawan bicara karena menemukan kesalahan pada sesuatu yang dikatakan pembicara (Guerrero & Floyd, 2006).
5. *Strive to be objective* → jika anda harus mendengarkan cerita dari kedua teman anda yang sedang bertengkar, bersikaplah objektif tanpa menyudutkan satu sama lain.

- ***Nonjudgmental and Critical Listening***

Cara agar mendengarkan dengan efektif adalah bersikap *open minded* untuk memahami maksud dari pembicara karena dengan *open minded* akan membantu kita dalam memahami pesan tersebut dengan baik.

1. *Avoid prejudging* → tunda terlebih dahulu pendapatmu terhadap pesan yang kamu terima sampai kamu benar-benar paham dengan materi atau isi pesan yang pembicara sampaikan.
2. *Avoid filtering out or oversimplifying complex messages* → hindari menyederhanakan pesan-pesan yang kompleks terutama pesan yang anda tidak inginkan. Pahami suatu pesan yang disampaikan dengan *full*.
3. *Recognize your own biases* → dengan adanya bias, mungkin saja anda menafsirkan pesan yang disampaikan agar sesuai dengan bias, prasangka, dan harapan anda sendiri. Sehingga penting untuk kita mengetahui dan memahaminya agar kita bisa menerima pesan dengan objektif.
4. *Avoid sharpening* → kenali dan lawan kecenderungan alami manusia dalam melakukan *sharpening* atau penajaman pada pesan-pesan tertentu. Pastikan untuk mendengarkan keseluruhan pesan secara kritis ketika anda perlu membuat sebuah evaluasi.
5. *Recognize the fallacies of language* → identifikasi kekeliruan umum yang berpengaruh dalam *critical listening*, *weasel words*, *euphemisms*, *jargon*.

- ***Surface and Depth Listening***

Dalam mendengarkan kita tidak hanya mendengarkan lalu memberi tanggapan, tetapi juga dengan membangun suatu hubungan yang berarti dengan mendengarkan perasaan pembicara lebih dalam lagi dan mengerti maksud terdalam dari setiap hal yang disampaikan.

1. *Focus on both verbal and nonverbal messages* → kenali paket pesan-pesan yang konsisten dalam artian pahami inti pesan yang disampaikan untuk dapat menyimpulkan. Fokus terhadap apa yang pembicara berikan dan tinggalkan dalam pesan tersebut.
2. *Listen for both content and relational messages* → pahami betul pesan-pesan yang disampaikan berbicara tentang topik materi yang disampaikan maupun bersifat pribadi sesuai dengan tahapan relasi anda dengan lawan bicara. Content message: “can you help me for a minute?” Relational message: superiority, helplessness, aloofness, sexual desire, friendliness, irritation
3. *Make special note of self-reflexive statements* → setiap pesan yang disampaikan oleh pembicara biasanya berbicara tentang diri mereka sendiri. Maka, perhatikan pesan-pesan yang mengandung pernyataan refleksi diri agar bisa menarik pembelajaran dari cerita pembicara.
4. *Don't disregard the literal meaning* → jadilah sensitif saat mendengarkan pesan dari orang lain tetapi tidak obsesif.

- ***Polite and Impolite Listening***

Bersikap sopan dinilai sebagai fungsi eksklusif dari seorang pembicara. Namun, kesopanan dan ketidaksopanan juga dapat ditunjukkan melalui proses mendengar (Fukushima, 2000).

1. *Avoid interrupting the speaker* → hindari menginterupsi pembicara saat masih berbicara. Hindari mengganti topik yang sedang dibawah, apabila memang ingin mengeluarkan pendapat, tunggu terlebih dahulu hingga pembicara selesai atau telah mempersilahkan berpendapat.
2. *Give supportive listening cues* → memberikan tanggapan-tanggapan yang bersifat nonverbal, seperti anggukan kepala, mendekatkan diri ke pembicara menunjukkan rasa ketertarikan terhadap pesan, atau sekadar merespon “i see..”.
3. *Show empathy with the speaker* → menunjukkan kepada pembicara bahwa anda memahami dan merasakan apa yang pembicara rasakan serta pikirkan. Dengan bentuk-bentuk nonverbal seperti tersenyum, menangis jika pesan yang diberikan mengharukan, dan lain-lain.
4. *Maintain eye contact* → di Amerika mungkin hal ini menjadi salah satu yang paling penting saat berbicara dengan orang lain, tetapi di beberapa budaya termasuk di Indonesia, *eye contact* bukan merupakan hal yang diwajibkan tetapi akan tetap baik dilakukan karena menunjukkan proses mendengar yang serius.
5. *Give positive feedback* → setelah pembicara selesai dan giliran anda untuk menanggapi apa yang dikatakan pembicara, akan lebih sopan jika memberikan *feedback* yang positif dibandingkan dengan *feedback* yang negatif untuk menghargai pembicara tersebut.

- ***Active and Inactive Listening***

Active listening merupakan sebuah proses mengirimkan pesan balik kepada pembicara terkait dengan apa yang dipikirkan dan maksud dari pembicara. Dengan menjadi seorang *active*

listener, ini akan membantu pembicara memastikan pemahaman dari pendengar tersebut atas pesan yang diberikan. Contoh dari *active listening* yang bisa dilakukan adalah memparafrase apa yang dibicarakan oleh pembicara sesuai dengan pemahaman kita, mengekspresikan pemahaman terhadap perasaan dari pembicara melalui *nonverbal messages* dengan rautan wajah yang menggambarkan perasaan pembicara, dan ajukan pertanyaan.

6.4 Budaya, Jenis Kelamin, Mendengarkan

Proses mendengar juga dapat dipengaruhi dengan budaya dan juga jenis kelamin. Oleh karena itu, perlu adanya pemahaman proses mendengarkan jika pembicara dan pendengar memiliki latar belakang budaya maupun jenis kelamin yang berbeda karena setiap individu memiliki keunikan masing-masing.

- ***Culture and Listening***

1. *Language and speech* → meskipun pembicara dan pendengar menggunakan bahasa yang sama, tetapi karena pengaruh latar belakang budaya yang berbeda mungkin saja memiliki arti yang berbeda. Contohnya penggunaan bahasa “urang”. Di Sunda, urang memiliki arti saya, tetapi saat didengar oleh orang Jawa, dapat berarti udang. Sehingga perlu adanya konfirmasi ulang terkait penggunaan bahasa.
2. *Nonverbal behaviours* → penggunaan kebiasaan-kebiasaan nonverbal juga mungkin saja berbeda makna di tiap-tiap budaya. Sebagai contoh dalam penerapan mendengarkan, melakukan kontak mata di negara-negara dengan budaya barat dianggap memperhatikan dan fokus terhadap pembicaraan, namun di negara-negara dengan budaya timur, melakukan kontak mata dinilai tidak menghargai khususnya saat melakukan kontak mata dengan yang lebih tua (Kumparan, 2017).
3. *Feedback* → dalam menyampaikan *feedback*, sebagai contoh di Indonesia, bahwa adanya perbedaan antara suku Batak dan suku Jawa di mana orang Batak yang terkenal dengan wataknya yang keras dan agresif karena dipengaruhi oleh letak geografis yang mengharuskan mereka berteriak karena berjauhan. Karena keagresifan tersebut, orang Batak dinilai kasar dan berani menyampaikan pendapat (Merdeka.com, 2015). Akan tetapi, dibandingkan dengan orang Jawa yang melibatkan hati dan perasaan dalam menyampaikan sesuatu cenderung menyampaikan *feedback* yang positif agar orang yang menerima tidak sakit hati.

- ***Gender and Listening***

Perempuan dan laki-laki memiliki gaya mendengarkan yang berbeda.

1. *Rapport and report talk* → merujuk dari buku Deborah Tannen (1990) yang berjudul *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation*, ketika melakukan komunikasi, perempuan cenderung membangun sebuah hubungan untuk lebih dekat. Sedangkan, laki-laki dalam komunikasi memiliki tujuan untuk diberikan rasa hormat,

sehingga ia menunjukkan keahlian, dan lain-lain. Oleh karenanya, perempuan yang berusaha untuk disukai, ia akan mudah menyatakan persetujuan.

2. *Listening cues* → laki-laki dan perempuan menunjukkan cara mendengarkan yang berbeda dengan isyarat yang diberikan saat mendengarkan. Perempuan cenderung memberikan isyarat seperti tersenyum, “hmm iyaa”, “ohh” saat mendengarkan, sedangkan laki-laki cenderung tenang tanpa respon. Perempuan juga sering melakukan kontak mata saat mendengarkan dibanding dengan pria, yang cenderung melihat sekeliling (Brownell et al., 2006). Sehingga, perempuan tampak lebih mendengarkan dibanding pria.
3. *Amount and purposes of listening* → Tannen berpendapat bahwa laki-laki lebih sedikit mendengarkan perempuan daripada perempuan mendengarkan laki-laki. Tannen juga mengungkapkan alasannya karena mendengarkan menempatkan seseorang pada posisi inferior sedangkan berbicara ada pada posisi superior. laki-laki cenderung lebih argumentatif saat berbicara dan mendengarkan, sedangkan perempuan mengajukan pertanyaan yang suportif dan lebih positif. Akan tetapi, tidak semua peneliti setuju bahwa ada cukup bukti untuk mengklaim yang dikatakan Tannen tentang perbedaan gender (Goldsmith & Fulfs, 1999) karena perbedaan gender dapat berubah secara drastis dan cepat.

BAB 7

EMOSI DAN KOMUNIKASI

PERTEMUAN KETUJUH

KEGIATAN BELAJAR

Memahami emosi dalam Komunikasi Antarpribadi.

DESKRIPSI

Memahami lebih lanjut sifat dan prinsip-prinsip emosi. Pelajari tentang Hambatan untuk berkomunikasi. Belajar mengekspresikan emosi lebih secara efektif. Belajarlah untuk lebih menanggapi emosi orang lain secara efektif.

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Dalam konsep ini tentang pesan emosional, mahasiswa akan belajar mengenai wawasan tentang sifat emosi dan ekspresi emosional, serta membahas beberapa hambatan untuk mengkomunikasikan emosi, dan menyajikan saran untuk berkomunikasi emosi dan untuk menanggapi emosi dari yang lain.

Seorang psikolog bernama Daniel Golman mengatakan bahwa terdapat jenis kecerdasan yang berbeda dari jenis yang diukur dalam *test* IQ yaitu *Emotional Intelligence* atau EQ. EQ merupakan sebuah kemampuan untuk mengenali sebuah perasaan, untuk melihat perasaan yang sesuai dengan situasi dan kondisi, dan bagaimana cara untuk mengkomunikasikan perasaan secara efektif (Goleman, 1995a; Goleman, Boyatzis & McKee, 2002; Ciarrochi & Mayer, 2007; Niedenthal, Kraut-Cruber, & Ric, 2006). Dalam melakukan sebuah komunikasi penting untuk kita melibatkan sebuah emosi yang akan mengarahkan kepada enam hasil komunikasi, baik positif maupun negatif. Oleh karenanya, dalam proses komunikasi harus memperhatikan ekspresi emosional yang fleksibel mengingat bahwa situasi emosi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu, tidak akan berhasil di situasi yang lain. Dalam berkomunikasi melalui berbagai *channel*, harus melibatkan perasaan yang berbeda juga misal anda ingin mengirimkan pesan melalui surat, perasaan dalam surat tersebut akan berbeda dengan pesan yang anda akan kirimkan melalui telepon. Dalam pembahasan ini akan membantu anda mengidentifikasi alasan kenapa harus berkomunikasi dengan emosi, misal saat menyampaikan kabar gembira atau menyampaikan berita sedih. Berikut beberapa alasannya (Dean, 2011; Rime, 2007):

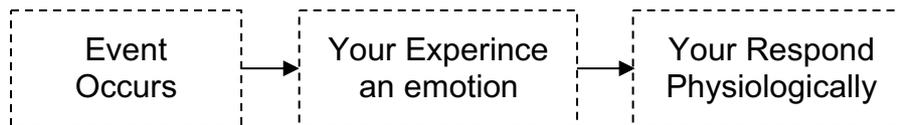
1. *You want/need to vent. You want Catharsis, to reveal your feelings*
2. *You want/need attention, support, or advice. You want/need people to pay attention to you, to offer your consolation, or to give you suggestions for what you should do now*
3. *You want/need to bond to strengthen your relationship and so you might share similar emotional experiences to show your understanding and empathy.*

7.1 Prinsip-prinsip Emosional

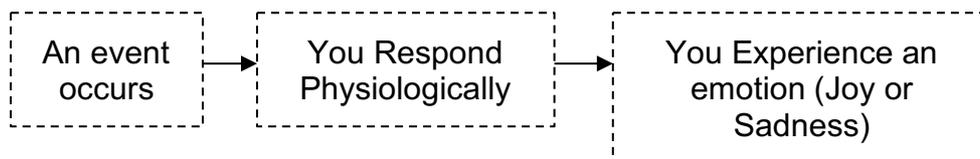
Mengkomunikasikan sebuah emosi merupakan hal yang tidak mudah, karena tidak ada suatu ajaran yang konkrit dalam mengkomunikasikan sebuah emosi. Akan tetapi, mengkomunikasikan emosi menjadi sesuatu yang sangat penting karena emosi atau perasaan memiliki peran yang sangat besar dalam makna pesan yang ingin anda berikan. Sebagai contoh anda ingin menyampaikan berita bahagia (memenangkan undian) tetapi perasaan yang kamu berikan adalah perasaan sedih, maka pesan yang diterima orang lain bukan bahagia melainkan kesedihan tersebut. Orang yang merupakan pengirim dan penerima emosi yang buruk kemungkinan memiliki masalah dalam mengembangkan dan memelihara suatu hubungan karena saat berinteraksi dengan orang semacam itu, akan terasa tidak nyaman karena komunikasi emosional yang tidak tepat (Goleman, 1995a). Berikut telah dijelaskan beberapa prinsip umum ekspresi emosi untuk membangun landasan tentang keterampilan emosional:

- ***Emotions Occur in Stages***

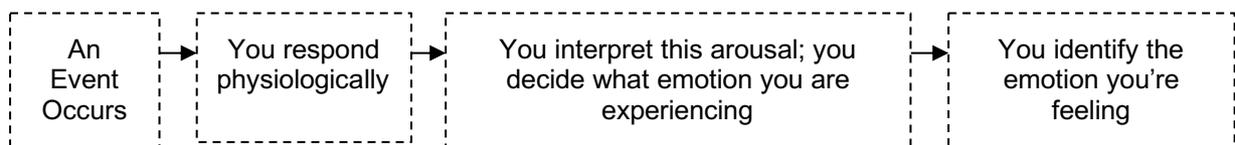
Emosi terjadi secara bertahap karena setiap orang menerima sebuah pesan emosional, orang akan mengidentifikasi hal berikut:



Psikolog William James memiliki penjelasan berbeda dari pernyataan di atas. Di mana William menempatkan *physiological response* sebelum *Experience the emotion* yang dinamakan **James-Lange Theory**.



Menurut ***The Cognitive Labeling Theory***, anda akan menafsirkan gairah fisiologi terlebih dahulu yang atas dasar ini, mengalami emosi kegembiraan, kesedihan, dan lain-lain (Reisenzein, 1983; Schachter, 1971).

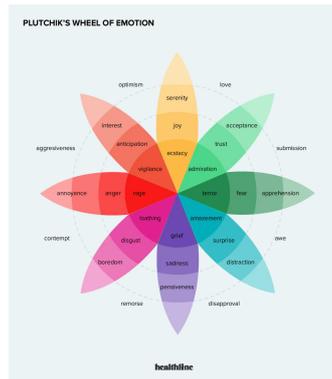


Gairah yang anda alami bergantung kepada situasi yang anda hadapi. Contoh, anda akan merasa denyut nadi yang berdegup kencang menandakan sukacita saat orang yang anda kagumi tersenyum terhadap anda, akan tetapi jika orang yang tersenyum tersebut adalah orang asing,

anda akan merasakan degup jantung yang sama tetapi menggambarkan ketakutan karena kecurigaan.

- ***Emotions May Be Primary or Blended***

Salah satu peneliti telah mengidentifikasi macam-macam emosi dasar atau primer (Havlena, Holbrook, & Lehmann, 1989; Plutchik, 1980): kegembiraan, kepercayaan, ketakutan, kejutan, kesedihan, jijik, kemarahan, dan antisipasi. Dari model-model emosi ini akan bermanfaat untuk melihat skala emosi yang lebih luas, hubungan antar satu sama lain, dan kombinasi yang bervariasi.



Gambar 7.1 *A Model of the Emotions*

Blended Emotions merupakan kombinasi dari emosi-emosi dasar. Sebagai contohnya cinta timbul karena adanya kombinasi antara kebahagiaan dengan kepercayaan. Selain itu, perasaan kagum akan timbul dari kombinasi kejutan dengan ketakutan.

- ***Emotions Involve Both Body and Mind***

Emosi sangat melibatkan tubuh dan pikiran; saat anda sedang merasakan gejala emosi, ini akan kamu rasakan secara fisik dan mental juga. Tubuh kita akan bereaksi seperti pipi memerah saat kita merasa malu begitu juga dengan mental yang akan melakukan evaluasi dan interpretasi saat berinteraksi.

1. *The Body*

Reaksi tubuh kita saat sedang merasakan emosi adalah satu hal yang sangat mudah terlihat. Contoh pipi memerah saat merasa malu, tangan yang berkeringat saat gugup, dan gerakan-gerakan tubuh saat merasa ketidaknyamanan. Saat anda sedang memperhatikan emosi seseorang, anda kerap kali akan melihat perilaku-perilaku nonverbal.

2. *The Mind*

Mental atau kognitif kita bekerja dalam mengevaluasi dan interpretasi emosi yang kita buat atas dasar sesuatu yang kita alami. Sebagai contoh anda memiliki sahabat yang mengabaikan anda saat bertemu di kampus. Anda mungkin saja memiliki beberapa interpretasi emosi sesuai dengan yang sedang dirasakan.

- Anda bisa marah karena merasa sahabat anda memiliki masalah dengan anda
- Anda bisa sedih karena sahabat anda tidak tertarik lagi berteman dengan anda

- Anda bisa iba atau kasihan karena merasa sahabat anda sedang memiliki masalah yang mungkin tidak bisa diceritakan

Sehingga, pikiran kita sangat mempengaruhi emosi apa yang kita pilih sesuai dengan apa yang kita rasakan.

- ***Emotions are Influenced by a Variety of Factors***

1. *Culture* → budaya tempat anda tinggal dan dibesarkan berpengaruh terhadap pembentukan kerangka dalam mengekspresikan sebuah perasaan dan menafsirkan emosi orang lain. Contoh; seorang guru dari Indonesia mengajar kepada sekelompok mahasiswa China. Para siswa mendengarkan dengan sopan tetapi hingga akhir sesi tidak ada komentar, serta tidak ada satupun yang mengajukan pertanyaan. Guru ini mengira bahwa sekelompok siswa tersebut bosan dan tidak tertarik. Ternyata setelah diketahui, siswa di China menunjukkan rasa hormat dengan diam dan tampak pasif. Mereka berpikir bahwa mengajukan pertanyaan berarti menyiratkan bahwa penjelasan dari guru tersebut tidak jelas.
2. *Gender* → para peneliti setuju bahwa perempuan & laki-laki merasakan emosi yang sama (Cherulnik, 1979; Oatley & Duncan, 1994; Wade & Tavis, 2007). Yang berbeda dari sini ialah cara mereka mengekspresikan emosi tersebut. Contoh saat perempuan merasakan sedih akan cenderung nangis, berbeda dengan laki-laki yang hanya memendam rasa kesedihan tersebut.
3. *Personality* → Kepribadian juga berpengaruh dalam hal mengekspresikan sebuah emosi. Orang dengan kepribadian *extrovert* cenderung lebih mudah mengekspresikan emosinya jika dibandingkan dengan mereka yang memiliki kepribadian *introvert*.
4. *Relationships* → Hubungan misalnya pertemanan, keluarga, kekasih dapat berpengaruh juga dalam pengolahan emosi kita. Contohnya memiliki pertemanan di Facebook dapat mengurangi stress, *a great sense of wellbeing*, jarang sakit (Nabi et al., 2013). Akan tetapi, tentu ada beberapa tipe hubungan juga yang berpengaruh menambah stress.

- ***Emotional Expression Uses Multiple Channels***

Emosi dapat dikodekan secara verbal maupun nonverbal. Dalam mengekspresikan emosi ini contohnya pesan teks, paling efektif saat disampaikan secara verbal, dan pesan nonverbal akan memperkuat pesan tersebut. Contoh dalam sebuah pesan, anda akan menggunakan kata-kata untuk mengungkapkan perasaan anda kemudian anda bisa menambahkan pesan nonverbal berupa emoticon untuk memperkuat pesan anda. Selain itu, sebagai contoh saat anda sedang berpidato, anda ingin memberikan pesan secara lisan, kemudian anda kuatkan pesan anda dengan *gesture* tubuh.

- ***Emotional Expression is Governed by Display Rules***

Budaya mengatur seseorang dalam menentukan aturan dalam mengekspresikan emosinya. Sebagai contoh, pada dasarnya saat seorang individu bertemu dengan lelucon, akan

mengekspresikannya dengan tertawa. Akan tetapi, bagi orang Jawa di kalangan keraton, tertawa terbahak-bahak merupakan suatu hal yang tidak baik, tidak pantas, dan akan menimbulkan bencana.

- ***Emotions May Be Adaptive and Maladaptive***

The important point is that emotions sometimes can work for you and sometimes can work against you. Contohnya adalah saat anda merasakan panik berlebih saat akan menghadapi ujian, emosi anda bisa menuntun anda untuk belajar lebih giat lagi untuk meyakinkan diri anda bahwa anda mampu. Di lain sisi, emosi juga bisa menghantarkan anda kepada kegagalan di mana saat anda merasakan panik berlebih, justru anda memilih untuk tidak memikirkan solusi apapun karena yang dipikirkan anda hanya kegagalan karena anda merasa tidak mampu.

- ***Emotions Can Be Used Strategically***

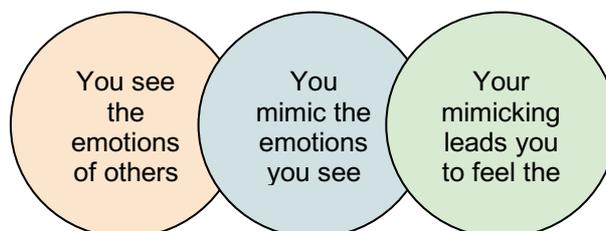
Pada dasarnya di pembahasan ini, seseorang menggunakan emosinya untuk suatu tujuan tertentu. Tahapan ini merupakan sebuah contoh manipulasi. Contohnya adalah saat bertemu dengan individu yang mengatakan “saya akan bunuh diri kalo kamu meninggalkan saya”, ancaman ini tentu tidak akan pernah benar-benar terjadi, tetapi individu tersebut ingin menyampaikan emosinya bahwa dia tidak mau kehilangan kekasihnya tersebut dengan ancaman yang bertujuan agar kekasihnya tersebut tidak meninggalkannya.

- ***Emotions Have Consequences***

Seperti hal lainnya, segala sesuatu pasti memiliki konsekuensi. Dengan menyampaikan emosi kita pun memiliki konsekuensi, di mana dengan mengeluarkan emosi yang kita rasakan, bisa saja kita justru menciptakan ikatan yang erat dengan orang lain, namun bisa juga kita menakuti orang lain dengan informasi yang terlalu banyak kita sampaikan dan informasi yang terlalu intim.

- ***Emotions are Contagious***

Emotional messages are often contagious (Cappella & Schreiber, 2006). Dalam penularan emosional, emosi berpindah dari satu orang ke orang lainnya. Penelitian menunjukkan bahwa perempuan rentan terhadap proses ini (Cappella & Schreiber, 2006; Doherty, Orimoto, Singelis, Hatfield, & Hebb, 1995). Contohnya adalah saat kita berinteraksi dengan orang yang *happy*, otomatis kita juga akan tertular kebahagiaan.



Gambar 7.2 *Emotional Contagion*

7.2 Hambatan untuk Komunikasi Emosional

- ***Societal and Cultural Customs***

Kita sebagai manusia tentunya wajar jika mengekspresikan emosi seperti bahagia, jatuh cinta, kecewa, sedih, dan lain-lain. Akan tetapi, di Amerika terdapat sebuah fenomena sosial budaya yang dibentuk oleh masyarakat yang mencegah para lelaki di Amerika untuk berekspresi dan mengeluarkan emosinya. Anak laki-laki di sana diajarkan sejak dini untuk tidak menangis saat terluka. Hal ini terjadi dikarenakan adanya anggapan bahwa laki-laki yang menangis dan mengungkapkan emosinya dinilai tidak jantan.

- ***Fear***

Berbagai ketakutan menghalangi seseorang untuk berekspresi secara emosional. Hal ini berlaku untuk pria & wanita, akan tetapi lebih untuk pria yang memiliki kesulitan lebih besar untuk mengekspresikan emosi (Zakowski et al., 2001). Contoh ketakutan-ketakutan yang akan terjadi jika mengekspresikan sebuah emosi:

1. Rentan terhadap serangan
2. Jika mengekspresikan rasa cinta, beresiko ditolak
3. Jika memperlihatkan kelemahan, rentan dianggap remeh oleh orang lain
4. Jika mengekspresikan emosi, rentan terjadinya konflik

Ketakutan bisa saja adaptif, karena kita merasakan takut saat mengekspresikan emosi kita karena takut akan terjadinya sebuah konflik, justru kita menjadi lebih hati-hati dalam mengekspresikan emosi kita.

- ***Inadequate Interpersonal Skills***

Hambatan terpenting untuk melakukan komunikasi emosional yang efektif adalah kurangnya keterampilan interpersonal. Banyak orang yang tidak memahami bagaimana mengungkapkan perasaan, orang yang mengungkapkan kemarahan cenderung melalui kekerasan atau penghindaran. Adapula orang dalam mengatasi kemarahan dengan menyalahkan dan menuduh orang lain.

7.3 Kompetensi Emosional

Pada suatu kasus saat kamu memilih untuk tidak mengekspresikan emosi mu dan memilih untuk memendamnya, tetapi di satu sisi kamu ingin mengekspresikannya, ini yang disebut juga dengan kompetensi emosional, sebuah skill untuk mengekspresikan dan merespon emosi.

- ***Emotional Understanding***

Hal pertama yang harus anda ketahui adalah membangun *self-awareness* dengan cara mengenali perasaan yang anda rasakan, memahami mengapa anda merasakan hal tersebut, dan memahami kemungkinan-kemungkinan dari perasaan tersebut (Stein & Book, 2006; Joseph, 2012). *Ask yourself question below:*

1. *What am I feeling, and what made me feel this way?*
2. *What exactly do I want to communicate?*
3. *What are my communication choices?*

- ***Emotional Expression***

1. ***Be Specific*** → Deskripsikan apapun perasaan yang kamu rasakan secara detail; “*I feel so angry I’m thinking of quitting the job*”.
2. ***Describe the reason you’re feeling as you are*** → Jika perasaan anda dipengaruhi oleh sesuatu yang dilakukan atau dikatakan orang yang anda ajak bicara, jelaskan juga kepada mereka.
3. ***Address mixed feelings*** → Jika anda memiliki perasaan yang campur aduk dan anda menginginkan orang lain untuk memahami anda, katakanlah perasaan ini, ceritakan.
4. ***In expressing feelings—inwardly or outwardly—try to anchor your emotions in the present*** → Gabungkan dengan deskripsi spesifik dan identifikasi alasan dari perasaan anda; “*I feel like a failure right now; I’ve erased this computer file three times today*”.
5. ***Ask for what you want*** → Pada beberapa emosi yang anda rasakan, anda mungkin ingin pendengar mengambil peran tertentu. Biarkan pendengar mengetahui apa yang anda inginkan.
6. ***Respect emotional boundaries*** → Setiap orang memiliki tingkat toleransi yang berbeda terhadap komunikasi tentang emosi. Waspada terhadap isyarat nonverbal yang menandakan batasan-batasan hampir dilanggar.
7. ***Own your feelings; take personal responsibility for your feelings*** → Mungkin saja anda temui orang yang menyalahkan atau mengatakan sesuatu kepada anda, tetapi yang memberi makna atas perkataan mereka adalah anda sendiri. Anda mengembangkan perasaan sebagai hasil interaksi antara apa yang orang katakan dan anda interpretasi sendiri. Cara terbaiknya adalah menggunakan ***I-Messages***.

- ***Emotional Responding***

1. ***Look at nonverbal cues to understand the individual’s feelings*** → jika ditemukan individu merasakan ragu-ragu, menghindari kontak mata, gelisah, itu merupakan tanda ketidaknyamanan yang baik untuk dibicarakan. Hindari pesan yang tidak konsisten, seperti “aku baik-baik saja” nyatanya raut wajahnya menyiratkan kesedihan.
2. ***Look for cues about what the person wants you to do*** → terkadang individu hanya butuh didengarkan tanpa dikasih solusi, kita tidak perlu memaksanya, hal yang perlu kita lakukan adalah memberikan suasana yang mendukung orang tersebut untuk mengungkapkan perasaannya.
3. ***Use active listening techniques*** → mengungkapkan pemahaman tentang perasaan pembicara, ajukan pertanyaan-pertanyaan yang semestinya.

4. ***Empathise*** → lihatlah situasi dari sudut pandang pencerita. Jangan menilai perasaan orang lain tanpa kita ketahui latar belakangnya.
5. ***Focus on the other person*** → menyisipkan pengalaman masa lalu anda bisa saja berguna untuk menunjukkan pemahaman anda tetapi hal tersebut dapat menimbulkan masalah. Fokuskan kembali cerita pada pencerita. Gunakan dorongan sederhana seperti “*I see...*”
6. ***Remember the irreversibility of communication*** → merespon terhadap ekspresi emosional orang lain cenderung memiliki dampak yang cukup besar, berhati-hatilah untuk menghindari respon yang kurang pantas.

BAB 8

PESAN PERCAKAPAN

PERTEMUAN KEDELAPAN

KEGIATAN BELAJAR

Memahami pesan dalam percakapan.

DESKRIPSI

Belajar tentang alam dan prinsip-prinsip percakapan. Prinsip-prinsip pengungkapan diri. Memahami aturan dan prinsip yang mengatur berbagai macam interaksi sehari-hari. Belajarlah untuk mengungkapkan diri dan menanggapi pengungkapan orang lain dengan tepat. Belajarlah untuk terlibat dalam berbagai macam setiap hari percakapan dengan kenyamanan dan kepuasan.

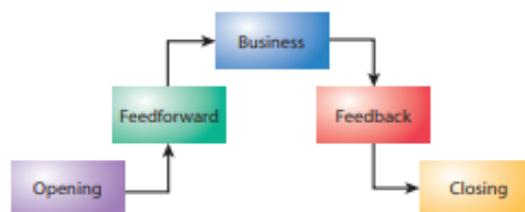
TUJUAN INSTRUKSIONAL

Percakapan adalah esensi Komunikasi Antarpribadi. Dalam hal ini mahasiswa bagian akan lebih memahami sifat dan prinsip-prinsip pesan percakapan.

McLaughlin (1984; DeVito, 2016, p. 214) berpendapat tentang definisi dari percakapan, yakni interaksi sosial yang bersifat informal. Mengulas sebuah percakapan dapat memberikan kesempatan individu dalam mempelajari penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal di kehidupan sehari-hari.

8.1 Prinsip-Prinsip dalam Percakapan

- *The Principle of Process*



Gambar 8.1 *A Five-Stage Model of Conversation*

Saat memahami tentang proses percakapan, perlu diingat bahwa setiap orang memiliki cara berbicara yang berbeda-beda, sehingga hal tersebut dapat menjadi gangguan dalam proses percakapan.

1. *Opening*

Langkah pertama dalam sebuah proses percakapan yakni membuka obrolan dengan kata-kata pembuka. Di Indonesia, biasanya membuka pembicaraan dengan salam dari kepercayaan masing-masing atau sekedar mengucap “Selamat pagi/siang/sore/malam” atau

“Halo”. Terdapat beberapa pendekatan dari elemen komunikasi antarpribadi yang dapat digunakan untuk membuka pembicaraan:

- *Self-references*: Mengatakan sesuatu tentang diri sendiri seperti memperkenalkan diri
- *Other-references*: Mengatakan sesuatu tentang lawan bicara seperti memberikan pertanyaan atau sekedar memberi apresiasi
- *Relational references*: Mengatakan sesuatu yang berhubungan dengan diri sendiri dan lawan bicara seperti menawarkan tempat yang lebih nyaman untuk berbincang
- *Context references*: Mengatakan sesuatu yang berkaitan dengan fisik, psikologi sosial, budaya, atau hal yang bersifat sementara seperti membahas cuaca atau lingkungan sekitar

2. *Feedforward*

Tahap kedua, individu akan memberikan umpan untuk menuju ke inti pembicaraan. Rasa canggung juga dapat muncul apabila umpan maju terlalu bertele-tele, sehingga lebih baik singkat namun sopan. Pemberian umpan maju juga harus melihat situasi. Misalnya, saat pembicaraan serius dengan kalimat “Aku perlu ngomong sesuatu ke kamu” atau pada pembicaraan informal seperti “Aku mau bantuin kamu”. Pada beberapa kasus, umpan maju juga dapat digabungkan dengan kata pembuka seperti “Eh hai Eri! Kamu dengerin lagu exo yang baru deh”.

3. *Business*

Selanjutnya yakni keperluan, substansi, atau fokus pembicaraan yang mengarah pada tujuan dari percakapan tersebut. Artinya, individu berbicara untuk memenuhi beberapa tujuan umum dalam interaksi komunikasi interpersonal antara lain, untuk belajar, menjalin hubungan, mempengaruhi seseorang, bermain, atau membantu orang lain. Pada beberapa budaya, ada beberapa topik yang dianggap “*taboo*” atau harus dihindari. Di Indonesia, topik tentang edukasi seksual dan LGBT masih tergolong sensitif, dipengaruhi oleh nilai-nilai serta kepercayaan mayoritas masyarakat.

4. *Feedback*

Langkah keempat yakni adanya umpan balik dari lawan bicara untuk menunjukkan adanya interaksi komunikasi interpersonal yang terjadi. Setiap umpan balik atau respon yang diberikan oleh lawan bicara sangat beragam, tergantung dari pribadi individu masing-masing.

- *Positive-Negative* → memuji atau mengkritik seseorang
- *Person focused-Message focused* → bahasa merujuk pada lawan bicara (“kamu cantik) atau pada topik (“setuju sama pendapatmu”)
- *Immediate Delayed* → respon langsung atau tidak langsung

- *Low monitored-High monitored* → respon spontan dan terbuka atau stratejik dan tertutup
- *Supportive-Critical* → mendorong atau menjatuhkan seseorang

5. *Closing*

Tahap terakhir yakni penutupan dari sebuah percakapan yang akan menunjukkan kualitas pembicaraan. Seringkali menutup pembicaraan akan menimbulkan rasa canggung dan membingungkan. Maka, ketika menutup sebuah percakapan, lebih baik memberikan respon puas atas interaksi yang terjadi. Contohnya, dengan mengatakan “Wah senang berbicara denganmu, sayang sekali aku harus pergi sekarang. Sampai jumpa lagi ya!” atau dengan mengucapkan terima kasih.

- ***The Principle of Cooperation***

Selama berjalannya sebuah percakapan, setiap individu akan melakukan persetujuan yang mana secara implisit menyetujui dan berusaha memahami pembahasan satu sama lain.

1. *The maxim of quantity*

Mencoba untuk memberikan pesan yang jelas dan informasi yang padat sehingga tidak bertele-tele. Kuantitas disini berarti banyaknya pesan atau informasi yang diberikan oleh individu satu dan lainnya. Contohnya seseorang terlalu banyak menceritakan kehidupan pribadinya disaat topik pembicaraan bukan tentang dirinya.

2. *The maxim of quality*

Berusaha untuk memberikan informasi atau pesan yang berkualitas dan berdasarkan fakta. Ketika seseorang melanggar maksim kualitas yakni dengan berbohong, maka kepercayaan dari pendengar akan hilang. Misalnya seseorang melebih-lebihkan permasalahan yang terjadi di sebuah organisasi demi mendapatkan empati dari lawan bicara atau sebaliknya.

3. *The maxim of relation*

Maksim ini berbicara tentang hal-hal yang berkaitan dengan topik pembicaraan. Prinsip ini seringkali dilanggar oleh pembicara yang menyimpang atau tidak relevan dan menimbulkan pertanyaan. Contohnya ketika topik pembicaraan yakni tentang kekerasan pada anak, namun satu individu memberikan respon jawaban dengan topik korupsi.

4. *The maxim of manner*

Saat perbincangan berlangsung, individu sebaiknya berusaha untuk menghindari ambiguitas dan berpikir sebelum mengatakan sesuatu. Perlakuan tersebut akan merepresentasikan maksim tata krama atau sikap seperti penggunaan istilah-istilah yang mudah dipahami oleh individu tertentu. Contohnya ketika berbicara dengan anak kecil, kita berusaha untuk menggunakan kata-kata yang mudah dipahami atau ketika berbicara dengan orang tua, kita lebih berhati-hati untuk memilih kata.

- ***The Principle of Politeness***

Nilai kesopanan dalam sebuah percakapan menjadi penting untuk menghasilkan interaksi yang positif. Menurut Geoffrey Leech (1983; DeVito, 2016, pp. 219–220) menyatakan terdapat enam maksim kesopanan dalam percakapan.

1. *Maxim of tact* → membantu individu untuk lebih bijaksana menggunakan kata-kata untuk menghindari respon negatif. Contohnya, “tanpa mengurangi rasa hormat, saya ingin menyampaikan bahwa...”
2. *Maxim of generosity* → memberikan konfirmasi tentang keunggulan orang lain. Contohnya, “aku aja yang bikin laporannya, kamu sibuk banget keliatannya”.
3. *Maxim of approbation* → mengacu pada pujian terhadap seseorang dan meminimalisir kritik. Misalnya, “waah suara kamu bagus banget”.
4. *Maxim of modesty* → meminimalisir pujian pada diri sendiri saat berbicara dengan orang lain. Contohnya, “terima kasih atas penghargaan besar ini, namun kami bisa mendapatkannya berkat kerja keras, dukungan, serta kasih sayang dari fans kami”.
5. *Maxim of agreement* → mengacu pada sebuah persetujuan terhadap pilihan orang lain. Misalnya, “waah warna rambutmu sangat cocok dengan warna kulitmu dan jadi lebih cerah”.
6. *Maxim of sympathy* → memberikan ekspresi memahami, simpati, empati, dan mendorong orang lain. Seperti, “aku paham banget rasanya, kamu harus sabar yaa...kamu pasti bisa”.

- ***The Principle of Dialogue***

Seringkali istilah dialog disamakan dengan istilah percakapan. Namun, dialog lebih sederhana yakni merupakan interaksi dua arah. Penting untuk dapat membedakan dialog dengan monolog. Dialog memungkinkan setiap individu menjadi pengirim dan penerima pesan, serta pembicara dan pendengar. Jenis percakapan ini memiliki tujuan untuk saling memahami, mendukung, dan menunjukkan rasa empati terhadap lawan bicara. Monolog merupakan sisi berlawanan dari dialog, dimana hanya satu individu yang berbicara dan individu lainnya mendengarkan tanpa adanya interaksi nyata. Individu yang melakukan percakapan monolog akan fokus pada tujuan pribadi dan tidak mengharapkan respon dari pendengar. Demi meningkatkan kualitas dialog dan mengurangi terjadinya monolog, terdapat beberapa cara, diantaranya:

1. *Demonstrate respect for the other person* → memberikan kesempatan pada lawan bicara untuk memberikan perspektif dan menghormati keputusan yang diambil
2. *Avoid negative criticism* → menghindari melakukan kritik negatif
3. *Keep the channels of communication open* → memberikan tanda bahwa kita mendengarkan dengan baik seperti mengangguk atau memberikan respon singkat
4. *Acknowledge the presence and impotence of the other person* → usaha untuk meminta saran, pendapat, atau klarifikasi dari lawan bicara dan memastikan bahwa kita memahami apa yang dibicarakan
5. *Avoid manipulating the conversation* → menjaga sikap dan jangan mencoba memaksa lawan bicara untuk menyetujui segalanya

- ***The Principle of Turn Taking***

Ciri khas dari sebuah percakapan adalah pembicara dan pendengar saling bertukar peran selama interaksi terjadi. Hal ini memungkinkan adanya kontribusi dari komunikasi verbal maupun nonverbal untuk menandakan adanya pergantian peran.

1. *Speaker Cues*

Sebagai seorang pembicara terdapat dua isyarat utama yang harus dipahami yakni *turn maintaining* dan *turn yielding*. *Turn-maintaining* merupakan sebuah isyarat yang bertujuan untuk mempertahankan posisi sebagai seorang pembicara atau pemegang kendali dalam sebuah percakapan. Beberapa isyarat yang dapat digunakan antara lain memberikan gestur badan atau wajah untuk menunjukkan bahwa kalimat yang disampaikan belum selesai atau menghindari kontak mata. Misalnya, Najwa, pembawa acara “Mata Najwa” yang memberikan kode “baik” “um” untuk membuktikan bahwa dirinya belum selesai berbicara. *Turn-yielding* merupakan isyarat yang digunakan oleh pembicara untuk memberikan kesempatan bagi pendengar untuk berbicara. Yakni dengan menggunakan kata-kata atau memberikan kontak mata. Contohnya, Najwa memberikan kontak mata kepada bintang tamu sambil berkata “baik, selanjutnya bagaimana menurut Bapak A?”

2. *Listener Cues*

Sebagai seorang pendengar juga dapat mengatur jalannya pembicaraan menggunakan beberapa isyarat. Menggunakan isyarat ini juga sebagai tanda kepada pembicara untuk memberikan kesempatan berbicara. *Turn-requesting* yakni pendengar memberikan isyarat kepada pembicara untuk berbicara. Contohnya, “saya ingin menyampaikan beberapa pendapat berbeda, apakah boleh?”. *Turn-denying* adalah isyarat penolakan sebagai tanda bahwa pendengar tidak ingin memberikan jawaban seperti menghindari kontak mata dengan pembicara.

3. *Back-Channeling Cues*

Isyarat ini digunakan untuk saling berbagi informasi tanpa adanya kesalahpahaman tentang peran dalam percakapan. Biasanya, isyarat ini juga dipakai untuk memberi konfirmasi bahwa mereka saling memahami dan mendengarkan.

- *To indicate agreement or disagreement* → Isyarat persetujuan seperti seyuman, anggukan, atau memberikan kata-kata setuju. Isyarat tidak setuju seperti menggeleng, mengerutkan dahi, dan semacamnya.
- *To indicate degree of involvement* → Memberikan gestur tubuh penuh perhatian atau tidak tertarik. Seperti melakukan kontak mata untuk menunjukkan ketertarikan atau menyederkan badan apabila tidak tertarik.
- *To pace the speaker* → Menginformasi pembicara untuk memperlambat atau mempercepat pembicaraan.

- *To ask for clarification* → Memberi isyarat kepada pembicara apabila tidak memahami percakapan seperti mimik wajah bingung atau memberikan pertanyaan langsung.
4. *Interruptions*
- Interupsi merupakan cara negatif yang dapat dilakukan untuk memberikan perubahan peran dalam sebuah percakapan. Pada beberapa kasus, hal ini seringkali terjadi karena adanya pengaruh posisi dan jabatan. Misalnya, saat karyawan sedang memimpin sebuah presentasi, kemudian atasan memotong jalannya presentasi.

8.2 Pengungkapan Percakapan

- ***Revealing Yourself***

Self-disclosure atau pengungkapan diri merupakan proses individu dalam memperkenalkan diri kepada individu lainnya. Informasi tentang diri dapat berupa informasi personal atau rahasia, maupun informasi umum. Beberapa contoh informasi seputar diri yakni: (1) kepercayaan; (2) perilaku; (3) karakteristik; dan sebagainya. Pengungkapan diri atas perasaan emosional dari sebuah pengalaman yang dirasakan seseorang juga merupakan bentuk dari *self-disclosure*. Acara televisi yang melibatkan seseorang untuk membuka diri juga merupakan contoh dari proses terjadinya pengungkapan diri seperti acara “Brownis” - Trans TV atau “Tonight Show” - NET TV. Seseorang bahkan dapat mengungkapkan diri tanpa adanya paksaan atau rangsangan secara sadar melalui media sosial. Individu membuka diri karena banyak alasan, ketika individu merasa perlu untuk menjelaskan sesuatu yang penting kepada individu lain agar memahami tujuan sebuah komunikasi. Maka dari itu, pengungkapan diri atau *self-disclosure* dapat membangun maupun merusak sebuah hubungan.

- ***Influences in Self-Disclosure***

Saat melakukan pembukaan diri, individu akan dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya sebagai berikut:

1. *Who you are*: Bagi seseorang yang ekstrover dan memiliki *self-esteem* tinggi lebih membuka diri daripada orang yang introver dan memiliki *self-esteem* rendah.
2. *Your culture*: Budaya yang berbeda, melihat *self-disclosure* secara berbeda pula. Di Indonesia, Pancasila dianggap sebagai pedoman dalam kehidupan sehari-hari. Pancasila seringkali disebut dengan ideologi terbuka. Hal ini mempengaruhi sudut pandang dari masyarakat.
3. *Your gender*: Menurut (Stewart, Cooper & Stewart, 2003; DeVito, 2016, p. 226) mengungkapkan bahwa perempuan lebih terbuka dibandingkan laki-laki.
4. *Your listeners*: Saat seseorang membuka diri, mereka akan melakukannya dengan orang-orang terpilih yang dipercayai dan disukai. Misalnya, seseorang akan lebih terbuka dengan sahabatnya dibandingkan dengan orang yang baru ditemui.

5. *Your topic*: Individu akan membuka diri apabila topik pembicaraan dianggap menarik atau tepat untuk dirinya.
 6. *Your media*: Media atau saluran yang digunakan untuk melakukan komunikasi juga mempengaruhi pengungkapan diri. Misalnya beberapa orang lebih nyaman membuka diri secara tatap muka atau melalui media sosial.
- ***Rewards and Dangers of Self-Disclosure***
 Penelitian menunjukkan bahwa *self-disclosure* memiliki dampak positif dan negatif sehingga individu harus berpikir dengan baik sebelum membuka diri.
 - ***Rewards of Self-Disclosure***
 Pembukaan diri dapat meningkatkan pengetahuan, membuka perspektif baru, serta memahami diri lebih dalam. Walaupun pengakuan diri sulit untuk didapatkan secara mandiri, namun hal tersebut dapat diraih dengan melihat respon positif dari orang lain saat melakukan pembukaan diri. Pembukaan diri juga bisa berdampak pada sebuah hubungan, dimana ketika individu saling percaya dan membuka diri, hubungan akan semakin erat. Secara psikologis, membuka diri juga memiliki efek positif yang mana dapat mengurangi beban pikiran dan mengeluarkan emosi dalam diri (Pennebaker, 1991; DeVito, 2016, p. 228). Contohnya ketika seseorang yang sedang mengalami kecemasan, menceritakan hal tersebut kepada sahabatnya.
 - ***Dangers of Self-Disclosure: Risk Ahead***
 1. *Personal risk*: Ketika melakukan pembukaan diri, maka akan melibatkan permasalahan personal, sehingga individu akan mempertaruhkan risiko pribadi. Contohnya, ketika seseorang memutuskan untuk menjadi *public figure* maka otomatis setiap orang dapat mengakses informasi personal tentang dirinya dan harus siap atas respon positif maupun negatif yang diterima.
 2. *Relational risk*: Pembukaan diri juga dapat mempertaruhkan sebuah hubungan dimana menyebabkan penurunan ketertarikan, kepercayaan, atau ikatan. Misalnya, ketika seseorang menceritakan masa lalu yang kelam kepada kekasihnya saat ini, maka terdapat dua kemungkinan, antara kisah tersebut diterima atau menyebabkan keretakan.
 3. *Professional risks*: Pada dunia profesional, pembukaan diri dapat berdampak terhadap pekerjaan. Seperti seseorang yang menceritakan bahwa dirinya pernah terlibat dalam kasus penipuan, maka kemungkinan besar akan kehilangan kepercayaan dalam melakukan pekerjaannya.
 - ***Guidelines for Self-Disclosure***
 Beberapa pedoman ini dapat membantu individu sebelum membuat keputusan untuk membuka diri kepada orang lain.
 1. *Disclose out of appropriate motivation* → sebaiknya pembukaan diri dimotivasi oleh kepedulian serta kepentingan sebuah hubungan, individu terkait, dan untuk diri sendiri.

2. *Disclose in the appropriate context* → memperhatikan konteks, mempertimbangkan waktu dan tempat yang tepat saat melakukan pembukaan diri.
 3. *Disclose gradually* → memberikan pendengar kesempatan yang sama untuk melakukan pembukaan diri.
 4. *Disclose without imposing burdens on yourself or others* → ini dapat dilakukan dengan memperhitungkan masalah atau respon yang akan muncul setelah individu melakukan pembukaan diri.
- ***Guidelines for facilitating and responding to self-disclosure***
 Saat seseorang mulai membuka diri, maka individu tersebut telah memberikan kepercayaan kepada individu terkait. Sehingga pedoman ini dapat membantu memfasilitasi individu sebagai pendengar.
 1. *Practice the skills of effective and active listening* → ini adalah kemampuan individu sebagai pendengar yang baik, dimana memahami perasaan dari individu yang sedang membuka diri.
 2. *Support and reinforce the discloser* → memberikan dukungan kepada individu terkait saat melakukan pembukaan diri maupun setelahnya menggunakan pesan verbal atau nonverbal.
 3. *Be willing to reciprocate* → merespon pembukaan diri seseorang dan menunjukkan kesediaan untuk melakukan interaksi tersebut.
 4. *Keep the disclosures confidential* → seseorang yang berani untuk mengungkapkan diri dengan kisah personal membuktikan kepercayaan terhadap pendengar, sehingga hal tersebut sebaiknya menjadi rahasia diantara kedua belah pihak.
 - ***Guidelines for resisting pressure to self-disclosure***
 Pada beberapa waktu, pihak-pihak tertentu seperti pasangan, teman, atau sahabat dapat memaksa individu untuk membuka diri. Sebagai pemilik dari kisah personal, individu harus dapat memutuskan kapan dan siapa saja yang dapat mendengarkan kisah-kisah tersebut. Berikut beberapa saran yang dapat digunakan ketika individu ingin melakukan penolakan:
 1. *Don't be pushed* → ketika individu memutuskan untuk tidak membuka diri, maka jangan lakukan pembukaan diri, karena kita merupakan penguasa atas segala keputusan yang menyangkut diri sendiri.
 2. *Be assertive in your refusal to disclose* → memberikan respon yang jelas ketika melakukan penolakan, seperti “aku nggak mau cerita tentang itu, maaf ya”
 3. *Delay a decision* → apabila kita tidak ingin membuka diri, namun juga merasa tidak nyaman untuk menolak, maka dapat menggunakan kalimat yang menunda keputusan seperti “kayaknya sekarang aku belum bisa cerita, aku butuh waktu”.
 4. *Be indirect and move to another topic* → penolakan juga dapat dilakukan dengan merubah topik pembicaraan untuk memberikan pesan tersirat seperti “ah tentang itu, tapi aku lagi mau ngomongin tentang drama sih yang lagi viral itu loh”.

8.3 Percakapan Setiap Hari

- ***Making Small Talk***

Small talk biasa digunakan dalam interaksi komunikasi sehari-hari sebagai kata pengantar untuk pembicaraan besar. Hal ini merupakan strategi yang sopan dan lebih pantas digunakan daripada sekedar memberikan kata pembuka biasa seperti “Halo”.

- ***The Topics and Contexts of Small Talk***

Topik utama dalam *small talk* merupakan topik yang tidak kontroversial serta dapat disetujui oleh kedua belah pihak. Penggunaan strategi ini juga biasanya terjadi dalam durasi yang singkat, mengingat sifatnya sebagai jembatan untuk obrolan yang lebih serius. Namun, pada beberapa kasus, *small talk* juga dapat digunakan sebagai pembukaan diri terutama kepada individu yang baru saling bertemu. Contoh penggunaan *small talk* di Indonesia yakni menanyakan kabar.

- ***Guidelines for Effective Small Talk***

Mengingat *small talk* relatif singkat dan digunakan sebagai kata pengantar, berikut beberapa pedoman agar strategi ini efektif:

1. Berpikir positif dan sensitif dalam menangkap pesan tersirat dari lawan bicara.
2. Berusaha untuk menggunakan topik yang tidak kontroversial untuk meminimalisir kesalahpahaman.
3. Menjawab pertanyaan dengan penjelasan yang cukup.

- ***Introducing People***

Salah satu interaksi komunikasi interpersonal yang seringkali sulit dilakukan yakni memperkenalkan individu satu dengan lainnya. Terkadang, kita perlu memperkenalkan orang lain untuk kepentingan bersama. Hal tersebut mengharuskan kita untuk membuka topik pembicaraan dan menceritakan sedikit tentang seseorang yang ingin diperkenalkan. Contohnya, Aeri berteman dengan Kai yang saat itu sedang membutuhkan pekerjaan sebagai *graphic designer*. Teman Aeri yang lain, yakni Cahyono sedang mencari karyawan baru untuk posisi *graphic designer*. Otomatis, Aeri yang merasa harus membantu teman dekatnya, memperkenalkan mereka satu sama lain dan menceritakan hal-hal penting tentang Kai dan Cahyono. Salah satu gestur khas orang Indonesia ketika berkenalan yakni dengan berjabat tangan.

- ***Making Excuses***

Alasan adalah sebuah penjelasan yang dirancang seseorang untuk mengurangi reaksi negatif terhadap sesuatu yang dilakukan atau dikatakan (Snyder, 1984; Snyder, Higgins, & Stucky, 1983; Devito, 2016, p. 236-237). Motif utama membuat alasan yakni untuk menjaga *self-esteem* atau harga diri dan memproyeksikan citra positif.

- ***Types of Excuses***

1. *I didn't do it*: Membantah bahwa individu melakukan apa yang dituduhkan kepadanya.

2. *It wasn't so bad*: Mengakui kesalahan tetapi memberikan konfirmasi bahwa pelanggaran tersebut tidak sangat buruk dan memiliki kelebihan apabila ditinjau dari sudut pandang lain.
 3. *Yes, but*: Mengakui kesalahan secara penuh dengan penjelasan mengapa melakukan kesalahan tersebut.
- ***Good and Bad Excuses***
Alasan dikatakan baik apabila seseorang membuat alasan secukupnya dan tetap bertanggung jawab atas perbuatannya tanpa menyalahkan pihak lain. Sedangkan alasan yang buruk yakni seseorang sering menggunakan alasan sebagai tameng dan tidak menyadari kesalahannya serta memiliki tendensi untuk menyalahkan orang lain. Seorang pembuat alasan yang bertanggung jawab akan dianggap lebih kredibel, kompeten, dan disukai (Dunn & Cody, 2000; DeVito, 2016, p. 236).
 - ***Apologizing***
Permintaan maaf merupakan ekspresi dari penyesalan atas perbuatan yang dilakukan. Biasanya, permintaan maaf juga diikuti dengan alasan dan harapan untuk pengampunan dari individu terkait.
 - ***Some Dos for Effective Apologies***
 1. Mengakui kesalahan dan bertanggung jawab.
 2. Mengungkapkan permintaan maaf dengan tulus.
 3. Memberikan penjelasan yang jelas atas kesalahan tersebut.
 4. Mengekspresikan pemahaman tentang perasaan orang yang tersakiti oleh kesalahan yang diperbuat.
 5. Meyakinkan individu terkait dengan adanya penyesalan diri seperti berjanji untuk memperbaiki keadaan dan memastikan kesalahan tidak akan terulang di kemudian hari.
 - ***Some Don'ts for Effective Apologies***
 1. Meminta maaf saat tidak melakukan kesalahan atau di waktu yang tidak tepat.
 2. Memberikan alasan yang tidak jelas dan menyalahkan orang lain atas kesalahan yang diperbuat.
 3. Menganggap perlakuan yang dilakukan hanya sebuah kesalahan kecil.
 4. Mengungkapkan permintaan maaf melalui medium yang salah dan tidak sopan.
 - ***Complimenting***
Pujian adalah sebuah pesan untuk menyanjung atau memberikan selamat kepada seseorang. Fungsi dari pujian yakni untuk mempererat sebuah hubungan interpersonal secara positif. Seringkali seseorang yang menerima pujian, merasa malu atau tidak nyaman, sehingga sulit untuk memberikan respon kepada pemberi pujian.
 - ***Giving a Compliment***
 1. Memberikan pujian yang nyata dan jujur
 2. Jangan memuji seseorang terlalu berlebihan.

3. Menghindari memuji seseorang dengan alasan dan kritik.
 4. Memuji seseorang secara spesifik dan menunjukkan perasaan personal yang positif seperti “suara kamu bikin adem deh”.
- ***Receiving a Compliment***
 Saat mendapatkan pujian, seseorang mungkin menerima atau menolak, tergantung konteks dan situasi. Beberapa contoh penerimaan sebuah pujian yakni dengan kontak mata, mengungkapkan rasa terima kasih, atau memberikan respon positif singkat lainnya.
 - ***Advising***
 Nasihat merupakan pesan untuk memberi informasi kepada orang lain tentang saran dari hasil pemikiran personal individu. Memberikan nasihat kepada orang lain dapat menimbulkan rasa kompeten dan wibawa dalam diri. Nasihat positif dilihat sebagai proses memberikan saran kepada orang lain untuk berpikir atau berperilaku dalam mempengaruhi sebuah perubahan.
 - ***Giving Advice***
 1. Mendengarkan, memberikan simpati
 2. Memberikan kualifikasi atas saran yang diberikan
 3. Mengajukan pilihan atas gambaran pro dan kontra
 4. Berusaha meminta respon dari individu terkait
 5. Menjaga kerahasiaan diantara kedua belah pihak
 6. Menghindari menuntut seseorang untuk melakukan apa yang disarankan, mengingat segala keputusan kembali lagi kepada individu masing-masing
 - ***Receiving Advice***
 1. Apabila meminta saran, lebih baik menerima saran tersebut atau memberikan respon positif untuk mempertimbangkannya
 2. Hindari merespon negatif dan berusaha untuk lebih interaktif
 3. Memberikan apresiasi atas saran yang diberikan
 - ***Responding to Advice***
 1. Berusaha untuk mendengarkan saran dengan baik dan menerima saran tersebut walaupun pada akhirnya tidak akan dijalankan
 2. Hindari memberikan kritik balik atau menyangkal
 3. Saling berinteraksi dan bertukar pikiran
 4. Berterima kasih kepada pihak pemberi saran

BAB 9

TAHAP HUBUNGAN INTERPERSONAL, TEORI, DAN KOMUNIKASI

PERTEMUAN KESEMBILAN KEGIATAN BELAJAR

Memahami pesan dalam tahap hubungan interpersonal, teori, dan komunikasi

DESKRIPSI

Pelajari tentang tahapan hubungan tersebut pdengan melalui alasan mengembangkan hubungan. Komunikasi pola dalam hubungan evelopment, kerusakan, dan perbaikan. Belajarlah untuk menavigasi melalui tahap hubungan dengan lebih nyaman dan efektif. Belajar berkomunikasi lebih efektif dalam mengembangkan, memburuk, dan memperbaiki hubungan.

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Kontak dengan manusia lain sangat penting sehingga ketika kita dirampas dari itu untuk waktu yang lama, sehingga depresi dapat terjadi, keraguan diri muncul, dan kita mungkin merasa sulit untuk mengelola bahkan dasar-dasar kehidupan sehari-hari. Karena itu, mahasiswa akan belajar tentang interpersonal dalam tahap hubungan, teori, dan komunikasi

Berhubungan dengan orang lain merupakan sesuatu yang penting karena ketika anda tidak melakukannya dalam waktu yang lama akan menimbulkan depresi, keraguan dalam diri, dan anda mungkin merasa sulit untuk mengelola dasar-dasar kehidupan sehari-hari (DeVito, 2016, p. 245). Penelitian juga menunjukkan bahwa kontributor terpenting dari sebuah kebahagiaan yang melebihi uang, pekerjaan dan, seks adalah memiliki hubungan dekat dengan orang lain (Freedman, 1978; Laroche & deGrace, 1997; Lu & Shih, 1997). Dalam menjalin sebuah hubungan, perlu adanya pemahaman mengenai *interpersonal relationship* atau hubungan interpersonal. Dalam mengawali pembahasan mengenai *interpersonal relationship* perlu kita pahami mengenai keuntungan dan kerugian dari sebuah hubungan dengan bertanya kepada diri sendiri.

9.1 Tahap Hubungan

Dalam menjalin sebuah hubungan tentu perlu adanya proses yang dilalui. Salah satu karakteristik hubungan yang paling jelas adalah bahwa mereka terjadi secara bertahap, bermula dari kontak awal sampai ke keintiman yang lebih besar, dan terkadang hingga pembubaran (Devito, 2016, p. 247). Berikut dijelaskan tahapan-tahapan utama dalam sebagian besar hubungan.

- **Contact**

Tahapan kontak merupakan tahapan awal atau kesan pertama yang terbentuk. Dalam tahapan ini menurut penelitian merupakan empat menit pertama tahapan interaksi awal dan saat di mana anda memutuskan ingin melanjutkan hubungan atau tidak (Zunin & Zunin, 1972; DeVito, 2016, p. 248). Pada fase awal tahapan kontak ini, terdapat semacam *perceptual concept* atau kontak persepsi (melihat, mendengar, melihat foto, atau mencium baru orang tersebut) kemudian setelah persepsi ini ada *interactional contact* atau kontak interaksional (bertukar informasi dasar yang merupakan pendahuluan). Contoh dalam tahapan ini adalah saat berkenalan dengan orang lain

dan mengutarakan nama “halo, nama saya Kinan” atau jika dalam kondisi *online* pada saat *follow* orang lain di media sosial.

- ***Involvement***

Masuk ke dalam tahapan *involvement*, pada tahapan ini seseorang mulai terhubung dengan orang lainnya, adanya rasa mutualitas. Dalam tahapan ini seseorang mulai bereksperimen dan mulai ingin tahu lebih banyak tentang orang lain. Salah satu contoh dalam meningkatkan tahapan ini adalah dengan meningkatkan intensitas dalam berinteraksi dengan pengungkapan diri seperti tempat tinggal, tempat bekerja atau sekolah saat ini, hobi, dan lain-lain. Dalam studi di Amerika salah satu bentuk menguji kecocokan dalam suatu hubungan adalah dengan cara berciuman (Wlodarski et al., 2015). Akan tetapi, di Indonesia dengan norma-norma yang berlaku, biasanya yang dilakukan adalah mulai adanya *gesture* memegang tangan.

Sebagai contoh dalam hubungan kencan, biasanya seseorang akan melakukan berbagai strategi agar dapat berpindah ke tahapan selanjutnya. Contohnya adalah dua remaja yang sedang melakukan PDKT, lelaki akan mulai memberikan bunga untuk meningkatkan daya tarik dan mempererat hubungan.

- ***Intimacy***

Dalam tahapan selanjutnya yaitu *intimacy*, seseorang berkomitmen untuk menjalani hubungan dengan orang lain lebih jauh misal menjadi teman, kekasih, atau sahabat. Dalam tahapan ini dikatakan oleh Emmer-Sommer (2004; DeVito, 2016) kualitas pertukaran interpersonal akan meningkat, dan seseorang mulai berbicara lebih banyak dan lebih intim tentang hubungan tersebut. Salah satu contoh dalam tahapan ini adalah ketika dua remaja telah memutuskan untuk berpacaran saat telah mengutarakan perasaannya dan mendapatkan penerimaan atas perasaan tersebut kemudian mulai memperkenalkannya ke keluarga masing-masing.

- ***Deterioration***

Deterioration atau tahapan kemunduran biasanya ditandai dengan melemahnya ikatan sebuah hubungan di antara teman atau kekasih. Pada tahapan ini terbagi menjadi dua fase, yaitu *intrapersonal dissatisfaction* dan *interpersonal dissatisfaction*. *Intrapersonal dissatisfaction* merupakan fase pertama di mana anda mulai mengalami ketidakpuasan pribadi dengan interaksi sehari-hari dan mulai memandang masa depan dengan pasangan anda secara negatif. Jika ketidakpuasan ini sudah tumbuh, anda memiliki kemungkinan untuk lanjut ke fase selanjutnya yaitu *interpersonal dissatisfaction* yang merupakan situasi anda mulai menarik diri lebih jauh dan anda mulai berbagi sedikit waktu anda untuk pasangan. Kondisi hubungan keduanya akan lebih banyak canggung, sedikit pengungkapan, lebih sedikit kontak fisik, dan kurangnya kedekatan psikologis.

Pada tahapan ini kebanyakan orang diambang kebimbangan untuk melanjutkan hubungan atau menyudahinya. Contohnya adalah saat sepasang kekasih sudah berpacaran selama 3 tahun tetapi

hubungannya tidak kunjung mendapatkan kejelasan akan seperti apa, dan kegiatan sehari-hari mereka sudah mulai membosankan sehingga merasa tidak ada yang bisa dipertahankan, pada fase ini mungkin sepasang kekasih ini mulai mengurangi kontak, komunikasi, dan akan mencari nasihat dari kerabat-kerabat terdekat.

- ***Repair***

Melanjutkan dari tahapan sebelumnya setelah kemunduran suatu hubungan, beberapa orang mungkin akan mengejar tahap perbaikan dalam hubungan itu sendiri yaitu *repair*.

Pada tahapan *repair* ini terdapat dua fase yaitu *intrapersonal repair* dan *interpersonal repair*. Pada fase pertama yaitu *intrapersonal repair*, seseorang akan menganalisis apa yang salah dan mempertimbangkan cara untuk memecahkan kesulitan tersebut. Dari tahapan ini anda mungkin akan mengubah perilaku anda atau mengubah harapan terhadap pasangan anda. Selanjutnya, jika anda memutuskan untuk memperbaiki hubungan, anda akan mendiskusikan dengan pasangan anda dalam tahapan *interpersonal repair*. Sepasang kekasih mungkin akan berdiskusi untuk membicarakan masalah yang terjadi dalam hubungan mereka, membicarakan perubahan-perubahan yang dibutuhkan dalam hubungan mereka, dan lain-lain. Dari tahapan ini adanya tahapan negosiasi kesepakatan baru dan perilaku baru.

- ***Dissolution***

Dissolution merupakan tahapan pembubaran suatu hubungan. Tahapan ini terjadi jika suatu hubungan tidak dapat diperbaiki dan keduanya memilih untuk berpisah. Dalam kondisi pernikahan tahapan ini disebut dengan perceraian.

9.2 Teori Hubungan

- ***Attraction Theory***

Attraction Theory mengatakan bahwa orang akan membentuk hubungan dengan orang-orang yang mereka anggap menarik. Berdasarkan penelitian, kebanyakan orang akan tertarik dengan orang lain berdasarkan faktor-faktor utama, antara lain:

1. *Similarity* → pada dasarnya, orang akan menyukai orang yang mirip dengannya dalam hal kebangsaan, ras, kemampuan, ciri fisik, kecerdasan, dan sikap (Pornpitakpan, 2003; DeVito, 2016, p. 254).
2. *Proximity* → kedekatan merupakan tahap yang paling penting dalam melakukan interaksi. Oleh karena itu, terkadang orang yang dianggap menarik akan seringkali dijumpai karena orang tersebut dekat dengan anda, anda sering berjumpa sehingga paras yang seringkali dilihat akan membuatnya menarik. Contoh dari faktor kedekatan ini adalah sahabat jadi cinta.
3. *Reinforcement* → anda akan tertarik atau suka dengan orang yang senang memberikan bantuan. Selain itu, menurut Jecker & Landy (1969; Aronson, Wilson, & Alert, 2007;

Devito, 2016; p. 255) seseorang juga akan tertarik dengan orang yang anda berikan bantuan atau penghargaan. Contohnya adalah A menyukai B, maka A akan selalu memberikan bantuan kepada B, atau A akan membelikan barang-barang untuk B karena A menganggap bahwa A pantas mendapatkan hal tersebut. Orang tidak akan memberikan usaha yang begitu besar untuk orang yang ia rasa tidak pantas mendapatkannya.

4. *Physical Attractiveness & Personality* → sangat mudah ditemukan bahkan jika kita melihat kepada diri kita, tentu kita akan lebih menyukai orang yang menarik secara fisik.
5. *Socioeconomic & Educational Status* → kepercayaan populer menyatakan bahwa pria lebih tertarik dengan fisik seorang wanita dibandingkan dengan status sosial ekonominya. Akan tetapi, bagi wanita status sosial ekonomi lebih penting dalam memilih seorang pria. Adapula menurut Greitemeyer (2007; Devito, 2016, p. 255) pria kurang menyukai perempuan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi.
6. *Reciprocity of Liking* → menurut Eastwick & Finkel (2009; Devito, 2016, p. 255) terdapat bukti yang menunjukkan bahwa orang akan menyukai seseorang yang menyukai dia lebih daripada menyukai orang yang tidak mengungkapkan perasaannya.

- ***Relationship Rules Theory***

Asumsi dari *Relationship Rules Theory* ini adalah sebuah hubungan (persahabatan dan cinta khususnya) dipertahankan bersama oleh kepatuhan terhadap aturan tertentu. Ketika aturan tersebut dilanggar, hubungan dapat memburuk atau bahkan berpisah. Dengan adanya teori ini membantu dalam memperjelas beberapa aspek suatu hubungan, antara lain:

1. Perilaku hubungan berhasil vs merusak
2. Alasan sebuah hubungan berakhir dan bagaimana hubungan dapat diperbaiki
3. Mengidentifikasi keunikan masing-masing budaya

Dalam teori aturan hubungan ini terdapat aspek hubungan yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. *Friendship Rules*
2. *Romantic Rules*
3. *Family Rules*
4. *Workplace Rules*

- ***Relationship Dialectics Theory***

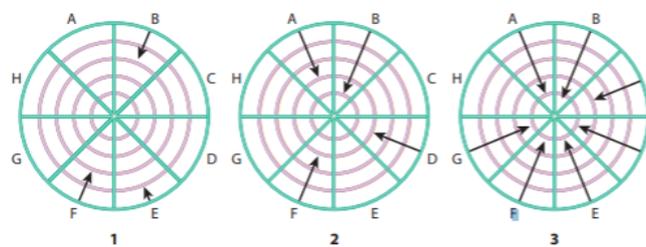
Teori dialektika hubungan berpendapat bahwa seseorang yang terlibat dalam suatu hubungan akan mengalami ketegangan internal antara pasangan atau keinginan yang menariknya ke arah yang berlawanan. Anda akan mengalami ketegangan antara hal-hal yang berlawanan dengan hal-hal yang anda inginkan di hubungan anda. Sebagai contohnya adalah ketika sepasang kekasih yang terbiasa berpacaran secara tertutup, tidak mengumbar di media sosial, ditemukan dengan kondisi saat ini di mana banyak orang yang memposting pasangannya di media sosial, sang wanita menginginkan hal tersebut di mana memberitahukan kepada media sosial mengenai pasangannya, tetapi lelaki tetap berpegang teguh dengan aturan hubungannya seperti biasa

dengan berpacaran secara tertutup. Dalam mengatasi ketegangan yang terjadi antara sepasang kekasih ini, terdapat tiga cara utama yaitu:

1. *Accept the Imbalance*
2. *Exit the Relationship*
3. *Rebalance your life*

- **Social Penetration Theory**

Teori penetrasi sosial adalah teori bukan tentang mengapa hubungan berkembang melainkan tentang apa yang terjadi ketika hubungan mereka berkembang. Teori ini juga dapat dikatakan proses sosial yang menggerakkan sebuah hubungan dari yang superfisial menjadi lebih intim. Luasnya suatu hubungan berkaitan dengan seberapa banyak topik yang anda dan pasangan bicarakan. Kedalaman suatu hubungan melibatkan sejauh mana anda menembus kepribadian batin individu lain.



Gambar 9.2 Model of Social Penetration

Dari gambar ini disimpulkan semakin dekatnya anda dengan seseorang dipengaruhi dengan topik-topik pembahasan atau informasi yang anda ketahui tentang orang tersebut. Pada gambar tersebut, sebelum mengenal orang tersebut, anda berada di lapisan paling luar dari lingkaran tersebut, anda hanya mengetahui informasi-informasi yang awam anda ketahui seperti nama. Akan tetapi, semakin dekatnya anda dengan orang tersebut, semakin banyaknya informasi intim yang anda ketahui, maka digambarkan dalam gambar tersebut anda berada di titik terdalam dari lingkaran tersebut di mana sudah terbentuknya *trust* antar satu sama lain untuk mengetahui diri masing-masing lebih jauh.

- **Social Exchange Theory**

Social exchange theory atau biasa dikenal dengan teori pertukaran sosial mengatakan bahwa seseorang mengembangkan sebuah hubungan yang memungkinkan untuk memaksimalkan keuntungan (Chadwick-Jones, 1976; Gergen, Greenberg, & Willis, 1980; Thibaut & Kelley, 1986; Stafford, 2008). Teori ini didasari dari model ekonomi mengenai keuntungan dan kerugian.

$$\boxed{\text{Profits}} = \boxed{\text{Rewards}} - \boxed{\text{Costs}}$$

1. *Rewards* → segala sesuatu yang anda akan mengeluarkan biaya untuk mendapatkannya. Menurut penelitian terdapat enam jenis penghargaan dalam hubungan cinta: uang, status, cinta, informasi, barang, dan jasa (Baron & Byrne, 1984; Devito, 2016, p. 260). Contohnya

adalah untuk mendapatkan *rewards* berupa uang, mungkin anda harus bekerja dibandingkan dengan bermain.

2. *Costs* → biaya yang biasanya anda coba hindari, yang anda anggap tidak menyenangkan atau sulit. Contohnya adalah anda harus bekerja lembur, melakukan pekerjaan rumah yang banyak, melakukan kebaikan untuk orang yang tidak disukai, dan lain-lain.
3. *Profits* → imbalan biaya atau keuntungan dari hasil ketika *costs* dikurangi oleh *rewards*.

Dari teori dengan model ekonomi ini mengklaim bahwa setiap orang akan berusaha mengembangkan persahabatan atau hubungan romantis yang memberikan keuntungan terbesar, yaitu hubungan yang imbalannya lebih besar daripada biayanya.

- ***Equity Theory***

Teori ekuitas ini menggunakan gagasan yang sama dengan teori pertukaran sosial akan tetapi lebih jauh dari itu, teori ekuitas mengklaim bahwa seseorang akan mengembangkan dan memelihara hubungan di mana rasio imbalannya relatif terhadap biaya yang dikeluarkan dan kira-kira sama dengan pasangan (Messick & Cook, 1983; Walster, Walster, & Berscheid, 1978). Contohnya adalah jika A & B adalah sepasang kekasih, A selalu memberikan perhatian yang lebih dan hadiah-hadiah kepada B yang merupakan tanda cinta, maka B juga harus memberikan hal yang seimbang kepada A karena dalam teori ini menjunjung keadilan bagi kedua pasangan. Jika B tidak memberikan perhatian yang sama, atau tidak membelikan hadiah seperti yang A berikan, maka A akan merasa dirugikan.

- ***Politeness Theory***

Politeness Theory beranggapan seperti dua orang mengembangkan sebuah hubungan ketika masing-masing dapat menghormati, berkontribusi, dan memahami tentang kebutuhan positif dan negatif dari masing-masing pasangan; jika mereka tidak melakukannya atau melanggar maka hubungan ini akan memburuk. Sebuah hubungan akan berkembang ketika masing-masing kebutuhannya dipenuhi. Contoh dari hubungan seperti ini adalah ketika A & B sepasang kekasih, A adalah wanita yang dibesarkan dari keluarga yang mandiri, giat bekerja, sedangkan B juga merupakan laki-laki giat bekerja namun dalam keluarganya, perempuan tidak diharuskan bekerja. Jika B menghormati A untuk tetap bekerja dan menghargai pendapat A maka hubungan ini akan berkembang lebih baik. Melainkan sebaliknya jika B menuntut A untuk berhenti bekerja karena merasa bekerja adalah kewajiban laki-laki, besar kemungkinan bahwa hubungan ini akan memburuk.

9.3 Komunikasi Hubungan

Dalam suatu hubungan, komunikasi adalah kunci. Tanpa adanya komunikasi, hubungan tidak akan pernah tercipta dan tanpa komunikasi yang efektif, hubungan tidak ada yang berjalan baik. Berikut adalah beberapa pola komunikasi dan panduan yang efektif dalam mengembangkan, memperburuk, dan memperbaiki suatu hubungan:

- **Communicating in Developing Relationships**

1. *Be nice* → dalam hal ini beberapa peneliti menyebutnya dengan *prosocial behavior*. Berperilaku sopan, ceria, ramah, menghindari kritik dan banyak pemakluman bahkan ketika harus mengorbankan diri sendiri.
2. *Communicate* → berkomunikasi dari hal-hal sederhana terbukti dapat membangun suatu hubungan. Contohnya dengan bertanya kabar, atau menuju komunikasi yang lebih serius dapat berbicara tentang keterbukaan diri, berbicara perasaan bersama, dan lain-lain.
3. *Be open* → keterbukaan diri misal dengan terlibat dalam diskusi dan mendengarkan orang lain, contohnya dalam hubungan misal terbuka dan jujur tentang perasaan, apa hal-hal yang diinginkan dari hubungan, memberikan nasihat, dan mengungkapkan empati.
4. *Give assurance* → anda meyakinkan orang lain tentang pentingnya hubungan ini dengan memberikan kenyamanan kepada pasangan anda, mengutamakan pasangan, dan mengungkapkan cinta.
5. *Share joint activities* → menghabiskan waktu bersama misalkan dengan nonton film terbaru di bioskop, membersihkan rumah bersama, berkeliling taman, dan lain-lain.
6. *Be positive* → membuat interaksi-interaksi yang menyenangkan. Contohnya adalah berpegangan tangan, berbicara dengan bahasa-bahasa yang baik, melakukan kebaikan. Pada saat yang sama, hal ini dapat menghindari masalah tertentu yang menyebabkan pertengkaran.
7. *Focus on improving yourself* → menyibukkan diri dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang membuat diri anda berkembang. Contohnya adalah belajar *makeup*, mengikuti *course*.
8. *Be emphatic* → berempati dengan orang lain dengan merasakan apa yang orang lain rasakan berdasarkan sudut pandang orang tersebut.

- **Communicating in Deteriorating Relationships**

1. **Communication Patterns**

- *Withdrawal* → penarikan diri suatu cara menarik diri ke dalam ruangan untuk mengurangi luapan-luapan emosi ketika merasa hubungan sedang tidak baik-baik. Contohnya penurunan kontak mata, mengurangi barang-barang yang terkait dengan pasangan (Knapp, Vangelisti, & Caughlin, 2014; Miller & Parks, 1982). Selain itu, penurunan keinginan berbicara maupun mendengarkan pasangan.
- *Decline in self-disclosure* → membatasi pengungkapan diri terhadap pasangan.
- *Deception* → saat hubungan mulai tidak baik, biasanya akan muncul kebohongan-kebohongan yang digunakan untuk menghindari pertengkaran untuk hal-hal yang dianggap kurang penting.
- *Positive and negative messages* → kalimat-kalimat positif akan menurun seraya dengan rusaknya sebuah hubungan, biasanya akan muncul banyak kalimat-kalimat negatif.

2. *Strategies of Disengagement*

Jika ingin memutuskan sebuah hubungan dengan orang lain, anda perlu beberapa cara untuk menjelaskan hal ini kepada diri anda sendiri juga kepada pasangan anda.

- *Positive tone* → nada positif digunakan biasanya untuk tetap menjaga hubungan baik. Contohnya adalah “Aku sayang sama kamu tapi aku merasa bukan yang terbaik buat kamu.”
- *Negative identity management* → hal ini biasanya digunakan dengan menyalahkan orang lain untuk sebuah perpisahan. “Aku udah gabisa tahan dengan keposesifan kamu terhadap aku, aku berhak atas kebebasan diriku.”
- *Justification* → pembenaran sebagai alasan untuk berpisah. “Kita sudah besar dan ada baiknya kita fokus untuk menyelesaikan studi dan tidak ada gunanya untuk berkencan dengan orang lain.”
- *De-escalation* → hal ini digunakan untuk mengurangi intensitas hubungan dengan menghindar, mengurangi panggilan telepon, mengurangi jumlah waktu bersama.

3. *Dealing with a breakup*

Berpisah dengan pasangan bukanlah hal yang mudah dan mungkin beberapa kejadian dapat menimbulkan stress, permasalahan emosional, atau bahkan permasalahan fisik. Berikut beberapa saran untuk meringankan kesulitan setelah berpisah:

- *Break the loneliness–depression cycle* → dibandingkan dengan berkabung dalam kesepian, keluarlah, cari aktivitas yang dapat mendorong semangat anda, terlibat dalam aktivitas sosial, bertemulah dengan teman-teman yang baik yang dapat memberi dukungan, dan lain-lain.
 - *Take time out* → fokus untuk memperbaiki hubungan anda dengan diri sendiri. Jangan terburu-buru untuk masuk ke dalam hubungan yang baru.
 - *Bolster your self-esteem* → ketika suatu hubungan gagal, harga diri seseorang akan menurun. Oleh karena itu, tingkatkanlah harga diri anda dengan tidak menyalahkan diri sendiri atas apa yang terjadi, lihatlah kejadian ini sebagai bentuk pembelajaran dan mulai melihat hari depan yang lebih cerah.
 - *Remove or avoid uncomfortable relationship symbols* → jangan melihat kenangan-kenangan anda bersamanya seperti foto, video, hadiah, dan lain-lain. Hindari juga tempat-tempat di mana anda sering berkunjung berdua.
 - *Become mindful of your own relationship patterns* → mulai belajar dari kesalahan dan tidak menggunakan pola hubungan yang sama dengan sebelumnya. Perlakukan hubungan yang baru seperti hal baru, pembelajaran baru, hindari hal-hal yang anda anggap merugikan di hubungan sebelumnya.
- *Communicating in Relationship Repair*

Jika anda ingin menyelamatkan hubungan anda dari kegagalan, anda dapat mengubah pola komunikasi yang dilakukan.

1. *Interpersonal Repair*

- *Recognize the problem* → hal pertama yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi masalah yang terjadi dan diskusi perihal kesalahan masa lalu dan apa yang diharapkan di masa depan.
- *Engage in Productive Communication and Conflict Resolution* → menghargai pendapat pasangan terhadap kebutuhannya, bertukar perspektif, latihan merespons dengan berempati dan positif terutama dalam situasi konflik, dan lain-lain.
- *Pose Possible Solutions* → berdiskusi mengenai solusi dari masalah yang sudah teridentifikasi dengan solusi yang menguntungkan kedua pihak misal kedua pasangan sepakat untuk lebih mendengarkan kebutuhan-kebutuhan satu sama lain dan menghargai keputusan masing-masing.
- *Affirm Each Other* → afirmasi positif terbukti dapat membantu memperbaiki suatu hubungan contohnya dengan memberikan dukungan dan evaluasi yang positif, mengomunikasikan lebih banyak persetujuan, menghargai satu sama lain. Bisa juga dengan *cherishing behaviors* seperti (*a smile, a wink, a squeeze, a kiss*).
- *Integrate Solutions into Normal Behaviour* → biasanya solusi yang diciptakan setelah konflik akan terjadi dalam waktu singkat, dan pasangan akan kembali dengan perilaku biasa mereka. Maka jadikan sebuah solusi yang diciptakan menjadi perilaku sehari-hari dalam suatu hubungan, misal dengan memberikan afirmasi positif setiap harinya, menghargai satu sama lain, memberikan pujian.
- *Risk* → cobalah untuk mengambil resiko untuk meningkatkan hubungan anda. Resiko penolakan misal dengan coba berbaikan dan mengakui penyesalan atas apa yang telah terjadi, bersedia untuk berubah, mungkin resiko penolakan tersebut akan besar anda rasakan tetapi dari hal ini anda menjadi tahu jawaban apa yang anda akan dapatkan setelahnya.

2. *Intrapersonal Repair*

Tidak ada asumsi yang dibuat mengenai penyebab. Satu-satunya asumsi adalah bahwa setiap respons memicu respons lainnya yang artinya setiap tanggapan berarti sebagian bergantung pada respon sebelumnya. Maka dari itu, yang dimaksud di sini adalah ketika kita ingin memperbaiki suatu hubungan maka kita harus memperbaiki tingkat komunikasi kita, perilaku kita, semuanya dimulai dari diri sendiri.

BAB 10

TIPE-TIPE PERTEMANAN

PERTEMUAN KESEPULUH KEGIATAN BELAJAR

Memahami tipe-tipe pertemanan

DESKRIPSI

Pelajari tentang definisi dan karakteristik dari hubungan persahabatan. Ketahui tentang sisi gelap hubungan interpersonal. Belajar berkomunikasi lebih efektif dalam berbagai hubungan. Belajarlah untuk mengenali dan berurusan secara efektif dengan kecemburuan, intimidasi, dan kekerasan

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Di bagian ini mahasiswa akan belajar tentang jenis hubungan interpersonal.

Pemahaman tentang tipe-tipe pertemanan akan membantu individu dalam membangun hubungan interpersonal yang efektif. Interaksi komunikasi yang terjadi dapat berupa komunikasi langsung, tidak langsung, atau kombinasi keduanya. Pernyataan Cornwell & Lundgren (2001; DeVito, 2016, p. 274) tentang *online relationship* dan *face-to-face relationship* menggambarkan bagaimana perbedaan keduanya. Secara singkat, individu yang berada di dalam *online relationship* akan lebih mudah melakukan kesalahan yang tidak terdeteksi. Sedangkan secara *face-to-face relationship*, kesalahan lebih mudah terdeteksi dan terlihat. Artinya, pada era digitalisasi yang serba *online* ini, banyak orang mudah tertipu karena jenis hubungan yang terjalin yakni *online relationship*.

10.1 Hubungan Pertemanan

Hubungan pertemanan sudah menjadi daya tarik bagi banyak pihak seperti penyair, novelis, artis, bahkan peneliti komunikasi interpersonal (Samter, 2004; DeVito, 2016, p. 275)..

Sepanjang hidup seseorang akan bertemu dengan beragam individu yang nantinya dapat berkembang menjadi hubungan pertemanan.

- ***Definition and Characteristics***

Pada konteks ini, persahabatan adalah hubungan interpersonal antara dua orang yang saling bergantung, saling produktif, dan saling menghargai. Maka beberapa hal yang dapat diperhatikan yakni:

- ***Friendship is an interpersonal relationship*** artinya persahabatan merupakan interaksi antara dua orang atau lebih yang melibatkan fokus personalistik seperti melengkapi satu sama lain (Wright, 1978, 1984; Devito, 2016, p. 275).
- ***Friendships must be mutually productive*** yang mana persahabatan harus bersifat produktif dan tidak dapat merusak satu sama lain atau disebut sebagai persahabatan palsu.
- ***Friendships are characterized by mutual positive regard*** yakni terdapat tiga karakteristik utama saat hubungan dapat dikatakan sebagai persahabatan antara lain kepercayaan, dukungan emosional, dan kesamaan daya tarik (Blieszner & Adams, 1992; Devito, 2016, p. 275).
- ***Friendship Types***
Reisman (1979, 1981; Devito, 2016, p. 276) menyatakan terdapat tiga jenis pertemanan yang utama dalam *face-to-face* dan *online relationships*.
 1. ***Friendship of reciprocity*** adalah tipe ideal yang ditandai dengan kesetiaan, pengorbanan diri, ketertarikan, dan kemurahan hati. *Reciprocity* atau timbal balik merupakan hubungan yang berlandaskan kesetaraan antara kedua belah pihak seperti persahabatan.
 2. ***Friendship of receptivity*** merupakan tipe pertemanan yang memiliki ketidakseimbangan dalam memberi dan menerima. Namun, tipe ini masih dalam bentuk positif, karena sejatinya, setiap orang akan memperoleh sesuatu dari sebuah hubungan. Contohnya pada hubungan mahasiswa dan dosen atau guru dan pasien.
 3. ***Friendship of association*** yakni hubungan pertemanan sementara dan memiliki batasan atau berlaku sewajarnya. Misalnya hubungan dengan rekan kerja atau teman sekelas.
- ***Friendship Needs***
Seseorang memilih teman untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar sebagai makhluk sosial. Berdasarkan kebutuhan tersebut, individu akan mencari teman dengan berbagai karakteristik (Reiner & Blanton, 1997; Wright, 1978, 1984; Wood, 2016, p. 276).
 1. ***Utility***: Seseorang yang mungkin memiliki bakat spesial, kemampuan, atau sumber daya yang terbukti bermanfaat. Seperti orang yang dapat membantu ketika membutuhkan informan dalam sebuah penelitian.
 2. ***Affirmation***: Seseorang yang dapat membantu menegaskan kelebihan pribadi individu terkait agar mendapatkan kredibilitas.
 3. ***Ego support***: Seseorang yang suportif, mendorong, serta membantu individu dalam meningkatkan kepercayaan diri.
 4. ***Stimulation***: Seseorang yang dapat memberikan ide-ide baru dan memperkenalkan cara lain dalam memandang dunia lebih luas. Misalnya, teman dari negara lain yang memiliki budaya berbeda.
 5. ***Security***: Seseorang yang tidak melakukan apapun untuk menyakiti namun memberikan perhatian lebih tanpa menghakimi.

- ***Friendship and Communication***

Hubungan pertemanan akan berkembang dari waktu ke waktu secara bertahap. Maka dari itu terdapat tiga tahap utama dalam perkembangan hubungan pertemanan (Johnson, dkk., 2003; Devito, 2016, p. 277).

1. ***Contact***

Pada tahap ini, tingkat keefektifan dari hubungan interpersonal masih tergolong minim karena individu belum merasa aman untuk terlalu terbuka dengan lawan bicara. Tahapan awal ini membuktikan bahwa hubungan tersebut masih muda dan belum terlalu banyak interaksi, sehingga seringkali ditemukan adanya rasa canggung.

2. ***Involvement***

Tahapan kedua mulai melibatkan kebersamaan dan menunjukkan adanya kedekatan antara dua pihak. Pada tahap ini, individu akan saling berpartisipasi dalam kegiatan satu sama lain, adanya keterbukaan, serta rasa penasaran akan lawan bicara. Pola komunikasi yang terjalin juga mulai berkembang seperti lebih percaya diri, adanya kontak mata, serta memperlihatkan gestur tubuh. Individu juga akan saling berbagi kenalan yang mereka miliki satu sama lain.

- ***Close and Intimate Friendship***

Tahap terakhir dimana sebuah hubungan pertemanan akan lebih intens karena interaksi komunikasi telah terjalin cukup lama. Antar individu sudah semakin dekat dan berbagi banyak benefit besar dalam hubungan pertemanan tersebut. Pengetahuan akan karakteristik satu sama lain akan membangun keterbukaan yang lebih besar, sehingga tidak lagi ada rasa canggung. Setiap individu dalam tahapan persahabatan ini memiliki nilai kesetaraan yang tinggi pada hubungannya.

1. ***Friendship, Culture, and Gender***

Pada praktiknya, hubungan pertemanan dan bagaimana individu saling melihat hubungan tersebut dipengaruhi oleh budaya yang dianut dan perspektif dari jenis kelamin mereka.

2. ***Culture and Friendships***

Pada beberapa budaya, mereka akan berteman dengan seseorang yang rela berkorban, sedangkan pada budaya lain, mereka berteman dengan siapa saja tanpa syarat (Dresser, 2005; Devito, 2016, p. 278). Beberapa kasus pada hubungan pertemanan, individu lebih berkaca dari *individualist cultures* dan *collectivist cultures* dalam beberapa aspek. Di Indonesia, sikap ramah seringkali menjadi sorotan dan cenderung berteman baik dengan tetangga.

3. ***Gender and Friendships***

Perbedaan jenis kelamin juga berpengaruh pada bagaimana hubungan pertemanan berlangsung. Menurut Hart (1990; Devito, 2016, p. 278), pria lebih tertutup dan hanya melakukan hal-hal yang diperlukan saja. Sedangkan wanita seringkali terlibat dalam

perilaku emosional untuk mempertahankan persahabatan yang terjalin. Namun, seiring berjalannya waktu, perbedaan antara keduanya mulai samar terlihat, sehingga harus dapat menghindari stereotip tersebut.

4. *Friends with Benefits*

Tipe pertemanan ini berada diantara pertemanan biasa dan pertemanan intim yang memiliki keterikatan emosional namun tidak terikat pada sebuah status. Hubungan pertemanan ini hanya mengandalkan perasaan aman dan nyaman dalam sebuah interaksi intens bersama teman yang diyakini terpercaya serta bebas dari komitmen apapun.

10.2 Mengembangkan Pertemanan

Walaupun pada beberapa kasus, hubungan pertemanan terjalin secara cepat, namun perkembangan hubungan tersebut akan melewati serangkaian tahapan sebelum akhirnya menghasilkan kemajuan (Mongeau & Henningsen, 2008; Rawlins, 1981, 2009; Wood, 2016, p. 289-290). Meskipun tidak semua hubungan persahabatan mengikuti alur evolusi yang sama, namun tahapan umum akan dilewati.

- ***Growth Stages***

Hubungan pertemanan tidak langsung disebut sebagai teman atau sahabat melainkan dimulai dengan sebuah pertemuan. Individu akan saling memperkenalkan diri dan berinteraksi satu sama lain tanpa adanya keterbukaan yang luas. Tahapan tersebut dimana individu saling menunjukkan tendensi pada pentingnya nilai sosial dalam berperilaku. Interaksi antar keduanya akan penuh dengan rasa canggung dan ketidakpastian karena belum menemukan pola komunikasi yang tepat. Menurut Weinstock & Bond (2000; Wood, 2016, p. 290) memaparkan bahwa dalam hubungan pertemanan awal, individu akan saling memeriksa apakah ada kesamaan nilai atau kepentingan. Setelah melihat adanya kesamaan daya tarik, individu akan semakin terbuka dan merasa nyaman. Pada tahap ini, hubungan pertemanan menjadi intens dan mengembangkan kepercayaan satu sama lain. Kepercayaan tersebut menjadikan individu saling bergantung dan memberikan keuntungan, sehingga pertukaran informasi tentang kenalan satu sama lain pun terjadi. Pada sebuah hubungan pertemanan yang intim akan melahirkan peraturan yang tidak tertulis. Hal tersebut terjadi karena individu telah saling memahami dan mengenal kebiasaan yang dilakukan.

- ***Deterioration Stages***

Ketika salah satu individu berhenti berinvestasi dalam hubungan pertemanan, maka intensitas tersebut akan memudar secara perlahan. Hal tersebut seringkali terjadi akibat faktor internal atau eksternal yang menyebabkan adanya perbedaan. Saat hubungan tersebut memburuk atau berhenti karena pelanggaran serius, maka perubahan pola komunikasi mudah terjadi. Seperti ketidaknyamanan, ketidakpastian, memudarnya kepercayaan dan keterbukaan. Pada dasarnya,

individu akan berteman dengan individu lain yang memiliki tendensi kecil dalam menyakiti atau merugikan dirinya. Maka dari itu, untuk menghidupkan kembali persahabatan yang memudar, individu harus saling memiliki komitmen kuat agar dapat membangun kepercayaan.

10.3 Hubungan Keluarga

- **Characteristics of Families**

1. *Defined Roles*

Di Indonesia, keluarga berdiri karena adanya pernikahan antara seorang pria dan wanita. Kemudian dipercaya bahwa pria yang memegang kendali rumah tangga dan menafkahi keluarga. Sementara wanita mengurus segala urusan rumah tangga termasuk anak. Namun, dewasa ini, peran tersebut mulai menjadi bias karena adanya gerakan wanita. Saat ini tidak sedikit ibu rumah tangga yang memiliki karir dan pekerjaan layaknya seorang suami dan hal tersebut mulai diterima oleh masyarakat sosial.

2. *Recognition of Responsibilities*

Sebagai anggota keluarga, individu akan saling mengemban tanggung jawab dan kewajiban masing-masing. Kesadaran akan tanggung jawab, akan mempengaruhi jalannya hubungan keluarga. Anggota keluarga akan saling terbuka akan masalah kehidupan yang terjadi. Misalnya, sebagai seorang Ibu menjadi tempat berkeluh kesah dari anaknya.

3. *Shared History and Future*

Keluarga inti memiliki sejarah dan membentuk masa depan bersama-sama. Seperti seorang Ayah dan Ibu menceritakan tentang asal usul keluarga kepada sang anak. Kisah tersebut meliputi perbedaan budaya, permasalahan yang timbul, hingga pelajaran yang dapat diambil oleh anak untuk bekal masa depan.

4. *Shared Living Space*

Mayoritas keluarga di Indonesia tinggal di satu atap dan berbagi segala sesuatu bersama merupakan hal yang wajar. Seorang ayah, ibu dan anak yang merupakan keluarga inti akan tinggal bersama. Biasanya, anak perempuan akan keluar dari rumah keluarganya dan tinggal mengikuti suaminya. Hal ini akan berbeda-beda mengikuti budaya yang dianut pada setiap keluarga di negara berbeda. Bahkan di India, satu rumah dapat ditempati oleh beberapa generasi.

- **Couple Types**

1. *Traditional Couples*

Pasangan ini berbagi kepercayaan dan filosofi kehidupan yang sama serta melihat diri mereka sebagai perpaduan dua individu menjadi satu. Segala kegiatan dilakukan bersama-sama dan menerapkan nilai-nilai budaya tradisional. Jenis pasangan ini cenderung memiliki permasalahan tentang kekuasaan. Pola komunikasi juga terjalin secara responsif dan

bergantung satu sama lain. Adapun perilaku yang mencerminkan jenis pasangan ini diantaranya istri akan memakai nama belakang suami setelah menikah.

2. *Independent Couples*

Pasangan ini memiliki komitmen dalam pernikahan, namun mereka percaya bahwa identitas setiap individu merupakan hal yang utama. Mereka melakukan kegiatan dan kesibukan masing-masing tanpa mengganggu satu pihak. Pola komunikasi yang terjalin pada pasangan ini terbilang lebih terbuka, bebas, dan responsif. Misalnya, istri yang tetap bekerja walaupun sudah menikah. Pada intinya, *independent couple* tidak memiliki larangan dan tidak terlalu bergantung dengan satu pasangan.

3. *Seperate Couples*

Jenis pasangan ini hidup bersama namun mereka melihat nilai kenyamanan dalam sebuah hubungan jauh lebih penting daripada rasa cinta ataupun kedekatan. Mereka menyatu hanya pada beberapa kesempatan penting saja dan hidup secara individual. Perilaku seperti memendam perasaan demi menghindari konflik merupakan salah satu sikap yang diterapkan pada jenis pasangan ini.

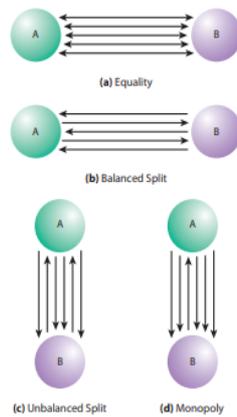
- ***Family Types***

Keluarga dapat diklasifikasikan berdasarkan banyak aspek, salah satunya melalui kesesuaian (*conformity*) dan percakapan (*conversation*) yang terjalin. ***Conformity orientation*** menyangkut pada sejauh mana anggota keluarga mengekspresikan sikap, nilai, dan kepercayaan. Keluarga dengan tingkat konformitas yang tinggi akan menjadi harmonis dibandingkan dengan keluarga konformitas rendah. ***Conversation orientation*** mengacu pada sejauh mana anggota keluarga dapat berbicara tentang pemikiran mereka. Sehingga apabila tingkat percakapan tinggi dapat mendorong individu untuk berani berpendapat dan sebaliknya.

1. *Consensual families*: Tingkat konformitas dan percakapan tinggi, berarti keluarga ini mendorong komunikasi terbuka.
2. *Protective families*: Tingkat konformitas tinggi namun percakapan rendah yang mana menghindari konflik dengan komunikasi minim.
3. *Pluralistic families*: Tingkat konformitas rendah dan percakapan tinggi, artinya keluarga ini menerima perbedaan sudut pandang dan perilaku anggota keluarga dan mendukung satu sama lain dengan pola komunikasi terbuka.
4. *Laissez-faire families*: Tingkat konformitas dan percakapan rendah, berarti keluarga ini mengedepankan privasi tiap anggota keluarga dan jarang melakukan interaksi.

- ***Family and Communication***

Kemajuan teknologi telah merubah pola komunikasi yang terjadi dalam sebuah hubungan interpersonal, salah satunya hubungan keluarga. Pola komunikasi menjadi landasan yang mendominasi hubungan keluarga.



Gambar 10.1 *Communication Patterns in Couples and Families*

1. *The equality pattern*: Pada pola ini, setiap individu berbagi komunikasi dan peran yang setara, sehingga komunikasi lebih terbuka.
 2. *The balanced split pattern*: Pola ini menerapkan kesetaraan namun setiap individu memiliki peran yang berbeda-beda.
 3. *The unbalanced split pattern*: Pada pola ini, satu individu akan mendominasi dan mengatur jalannya hubungan. Walaupun begitu, individu yang mendominasi akan tetap terbuka dengan perbedaan sudut pandang individu lain sehingga peran yang dijalankan tidak berat pada satu individu.
 4. *The monopoly pattern*: Pola ini, satu individu memegang kendali atas segala sesuatu dan tidak menerima pendapat dari individu lain.
- ***Families, Culture, and Gender***
 1. *Culture and Families*
Kebudayaan erat hubungannya dengan interaksi keluarga yang mana sebuah pernikahan berasal dari dua budaya berbeda. Misalnya di Indonesia pernikahan antara budaya Jawa dan Sumatra, kemudian pasangan tersebut akan mengatur jalan tengah dalam menjalani hubungan keluarga, terutama saat memberikan edukasi kepada anak.
 2. *Gender and Families*
Jenis kelamin dapat menentukan dan mempengaruhi jalannya hubungan keluarga, terutama dalam peran dan kewajiban. Seperti di Indonesia, suami akan menafkahi istri sedangkan istri memiliki tanggung jawab atas urusan rumah tangga. Pada beberapa negara, pernikahan sesama jenis juga sudah diterima oleh masyarakat. Namun di Indonesia, hal tersebut tidak dapat diterima karena mereka memiliki kepercayaan bahwa pernikahan berasal dari penyatuan pria dan wanita.

10.4 Hubungan Di Tempat Kerja

Ketika individu masuk ke dalam sebuah organisasi atau perusahaan, maka ia harus mempelajari nilai-nilai dan norma yang dianut agar hubungan interpersonal terjalin dengan baik. Mengingat bahwa setiap individu menganut perbedaan budaya dan perspektif.

- ***Workplace Communication***

Pada beberapa kasus, pola komunikasi merupakan landasan hubungan yang terjalin di sebuah organisasi atau perusahaan. Mengingat setiap perusahaan memiliki budaya komunikasi yang berbeda maka beberapa pola komunikasi yang seringkali diimplementasikan antara lain:

1. *Lateral Communication*

Proses penyampaian informasi terjadi diantara individu sejawat atau individu yang memiliki persamaan dalam unit kerja di organisasi tersebut. Unit kerja atau divisi di dalam organisasi tersebut meliputi pihak-pihak yang saling memiliki otoritas atau jabatan setara, serta memiliki atasan yang sama pula. Misalnya *CEO* kepada *CEO* atau sesama tim dalam organisasi.

2. *Upward Communication*

Alur komunikasi yang mengirimkan informasi dari individu dengan jabatan atau otoritas lebih rendah kepada individu dengan jabatan atau otoritas yang lebih tinggi. Contohnya anggota tim kreatif melapor kepada atasan.

3. *Downward Communication*

Alur komunikasi yang mengirimkan informasi dari individu dengan jabatan atau otoritas tinggi kepada individu dengan jabatan atau otoritas yang lebih rendah. Misalnya atasan memberikan perintah kepada tim kreatif.

4. *Grapevine Messages*

Penyampaian informasi dilakukan antar divisi atau antara individu yang netral. Artinya, penyampaian informasi tidak terkait dengan adanya tingkatan jabatan atau otoritas, melainkan hanya melihat dari sisi konten komunikasi yang disampaikan atau dapat dikatakan melewati batasan fungsional yang dianut dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

Setelah mengetahui tentang berbagai pola komunikasi organisasi, pada beberapa kasus, diperlukan adanya panduan dasar antara lain:

- Menghormati waktu dan privasi dari rekan kerja
- Mendalami peraturan dalam penggunaan komunikasi elektronik
- Menggunakan bahasa yang formal dalam mengirim pesan
- Memperlakukan setiap orang setara dan mengedepankan kesopanan
- Memahami bahwa setiap individu memiliki sudut pandang yang berbeda-beda

- ***Networking Relationships***

Relasi menjadi penting dalam hubungan di dunia kerja karena dapat mempermudah beberapa pekerjaan. Hubungan yang terjalin baik akan berdampak baik. Relasi terbagi menjadi dua yakni informal dan formal. Relasi informal yakni ketika individu bertemu dengan individu baru dan melakukan interaksi secara tidak sengaja. Pada relasi formal, individu juga akan bertemu dengan

individu baru, namun interaksi yang terjalin lebih sistematis dan strategis. Namun pada praktiknya, tidak menutup kemungkinan seseorang bertemu kembali dengan relasi lama atau saling mengenal. Relasi memungkinkan setiap individu untuk menguntungkan satu sama lain.

- ***Mentoring Relationships***

Hubungan ini adalah interaksi dimana individu yang memiliki pengalaman lebih (mentor) membantu individu lain yang belum memiliki pengalaman pada bidang tersebut (anak didik). Pada dunia kerja, hal ini menjadi wajar terutama saat individu baru masuk dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Karyawan baru memerlukan adanya mentor dalam mempelajari lebih jauh tentang jalannya pekerjaan dan perusahaan. Menurut Metz (2013; Devito, 2016, p. 296) mentoring bermanfaat untuk individu dalam mendapatkan ide dan perspektif baru.

- ***Romantic Relationships at Work***

1. *Advantages of romance at work*: Pada sisi positif, lingkungan kerja terlihat sempurna untuk dua individu saling bertemu dan menjalin hubungan romantis karena akan sering bertemu, memiliki kesamaan dalam beberapa aspek, ambisi yang serupa, dan menghabiskan banyak waktu bersama. Hubungan romantis di lingkungan kerja juga dapat menghasilkan kepuasan tersendiri. Apabila kedua pihak dapat kooperatif dan menjaga batasan, maka hubungan ini juga akan berdampak baik bagi segala pihak.
2. *Disadvantages of romance at work*: Sisi negatif dari hubungan romantis di lingkungan kerja yakni ketika kedua individu tidak dapat menempatkan diri dengan baik. Selain itu juga dapat menimbulkan kesalahpahaman dari karyawan lainnya yang akhirnya berdampak buruk bagi pekerjaan. Terlebih lagi saat hubungan romantis tersebut tidak berjalan mulus atau mengalami permasalahan. Apabila tidak profesional, maka urusan pekerjaan akan menjadi kacau.

10.5 Sisi Buruk Dari Komunikasi Antarpribadi

- ***Jealousy***

Kecemburuan yakni emosi negatif yang mana individu satu menginginkan sesuatu dari kepemilikan individu dua. Perasaan ini akan timbul apabila individu merasakan adanya ancaman dalam sebuah hubungan. Menurut Erber & Erber (2011; Devito, 2016, p. 300), cemburu memiliki tiga komponen.

1. ***Cognitive jealousy***: Kecemburuan kognitif melibatkan pemikiran yang mencurigakan, kekhawatiran, dan bayangan skenario akan kehilangan seseorang di dalam hubungan antar individu.
2. ***Emotional jealousy***: Kecemburuan emosional melibatkan perasaan-perasaan tertentu ketika individu melihat adanya interaksi serupa yang dilakukan oleh pasangan.

3. **Behavioral jealousy:** Perilaku disini merupakan hasil tindakan dari kecemburuan kognitif dan emosional, sehingga individu akan melakukan sesuatu untuk menghadapi situasi tertentu.

Pada beberapa kasus, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mengekspresikan perasaan cemburu diantaranya:

- Mengungkapkan rasa sakit hati secara nonverbal, seperti menangis.
 - Memiliki tendensi untuk melakukan kekerasan.
 - Agresif secara verbal, seperti mengeluarkan kata-kata sarkas.
 - Mencabut rasa kepercayaan dan kasih sayang dalam diam, atau terkadang menyangkal bahwa ada sesuatu yang salah.
- **Violence**

Menurut Rice (2007; Devito, 2016, p. 301-302) menyatakan terdapat tiga tipe kekerasan dalam sebuah hubungan.

1. **Verbal or emotional abuse**

Perilaku yang mempermalukan satu pihak, penyalahgunaan kekuasaan, memberikan kritik pedas, atau menguntit. Penelitian mengungkapkan bahwa seseorang yang menggunakan pelecehan ini akan memiliki tendensi untuk berkembang menjadi kekerasan secara fisik.

2. **Physical abuse**

Ancaman kekerasan secara fisik seperti mendorong, memukul, menampar, menendang, mencekik, bahkan melempar barang dan merusak sesuatu.

3. **Sexual abuse**

Sentuhan yang tidak diinginkan, tuduhan perselingkuhan, ataupun referensi seksual negatif lainnya.

BAB 11

MENGELOLA KONFLIK DALAM HUBUNGAN

PERTEMUAN KESEBELAS

KEGIATAN BELAJAR

Memahami mengelola konflik dalam hubungan

DESKRIPSI

Memahami tentang konflik interpersonal, apa itu dan bagaimana cara kerjanya. Pelajari tentang tahapan manajemen konflik yang efektif. Pelajari tentang strategi yang digunakan dalam konflik interpersonal. Belajar mengelola tahapan konflik resolusi secara efektif. Belajarlah untuk menggunakan strategi konflik yang efektif dan hindari yang tidak produktif dan tidak efektif.

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Bagian ini membahas satu yang paling penting yakni topik dalam studi tentang komunikasi interpersonal. Mahasiswa akan belajar tentang konflik interpersonal dan manajemen konflik.

11.1 Mendefinisikan Konflik Antarpribadi

Konflik antarpribadi dapat terjadi karena adanya ketegangan diantara orang yang saling bergantung merasa mereka memiliki tujuan yang tidak sesuai, dan merasa perlu untuk menyelesaikan perbedaan tersebut (Wilmot & Hocker, 2006). Pengertian dari konflik antarpribadi ini dapat dilihat dari apa yang tersirat di dalamnya.

- ***Expressed Tension***

Konflik antarpribadi menggambarkan ketidaksetujuan, perjuangan atau perselisihan. Jadi, tidak dapat disebut konflik jika kita tidak mengetahui permasalahan ketidaksetujuan atau kemarahan, yang belum diungkapkan secara langsung atau tidak langsung. Berbagai cara ketidaksetujuan dapat dikomunikasikan, sebagai contoh kakak yang marah kepada adiknya karena membuatnya khawatir dengan membanting pintu. Jika hal ini terjadi di Indonesia dengan membanting barang kepada orang yang lebih tua dianggap tidak sopan. Cara tidak langsung yang menunjukkan adanya konflik adalah pasangan yang sedang bertengkar karena adanya perbedaan pendapat dengan tidak membalas pesannya.

- ***Interdependence***

Konflik interpersonal hanya dapat terjadi antara orang-orang yang menganggap diri mereka saling bergantung pada saat konflik. Jelas, kita saling bergantung dalam hubungan Aku-Engkau dengan teman dekat, anggota keluarga, dan pasangan romantis. Selain itu, kita mungkin untuk sementara saling bergantung dengan orang-orang dalam hubungan Aku-Kamu, yang akan

mencakup orang-orang yang hanya kita kenal dengan santai. Contohnya pada perkumpulan keluarga ada beberapa yang pro terhadap calon presiden Indonesia dan ada yang kontra. Hal ini menyebabkan adanya konflik mengenai pandangan terhadap kedua calon presiden dan wakil presiden yang dianggap mereka mampu. Dalam pertentangan ini mereka saling ingin mempertahankan pandangannya apa yang menurutnya lebih kompeten dan tidak kompeten. Ketergantungan ini yang membuat mereka untuk melihat pandangannya

- ***Perceived Incompatible Goals***

Kita mengalami konflik ketika merasa bahwa apa yang diinginkan tidak sesuai dengan apa yang oleh seseorang yang kita saling bergantung. Kata kuncinya adalah persepsi. Jika kita mengunci diri dalam skenario konflik terlalu sering, maka kita tidak melihat hasil yang dapat diterima bersama. Seperti pasangan yang sedang mempersiapkan pernikahan, pihak laki-laki ingin menggunakan konsep tradisional sedangkan pihak wanita menginginkan konsep pernikahan seperti orang luar negeri karena menganggap lebih praktis.

- ***The Felt Need for Resolution***

Konflik lebih dari sekedar memiliki perbedaan. Tetapi ini adanya perbedaan tidak selalu mengarah pada konflik yang melibatkan ketegangan antara tujuan, preferensi, atau keputusan yang kita rasa perlu direkonsiliasi. Dengan kata lain, konflik melibatkan dua persepsi: persepsi bahwa apa yang kita inginkan bertentangan dengan apa yang diinginkan orang lain, dan persepsi bahwa kita dan orang lain itu harus menyelesaikan perbedaan. Contohnya, seorang wanita Indonesia yang memilih untuk menikah dengan pria Belanda, namun di keluarganya menentang karena pada zaman perang, kakeknya terbunuh oleh bangsa Belanda. Tetapi pihak keluarga menoleransi pilihan dari wanita itu untuk kebahagiaannya.

Salah satu implikasi dari konsep saling ketergantungan ini adalah bahwa semakin besar saling ketergantungan maka, (1) semakin banyak jumlah masalah yang dapat menjadi pusat konflik, dan (2) semakin besar dampak konflik dan interaksi manajemen pada individu dan pada hubungan. Jika ketergantungan bertambah, jumlah topik juga meluas dan mendalamnya tingkatan topik yang dibahas. Ketika memikirkannya hal ini, mudah untuk menghargai betapa pentingnya memahami konflik interpersonal dan menguasai strategi manajemen konflik yang efektif bagi kehidupan hubungan Anda.

11.2 Prinsip-prinsip Konflik

Secara inheren, banyak orang memandang konflik merupakan hal yang negatif (Turner & Shutter, 2004) tetapi ini merupakan kesalahpahaman. Untuk mengatasi kesalahpahaman ini, maka terdapat lima prinsip dari konflik:

- ***Principle 1: Conflict is Natural in Most Western Relationship***

Dalam kebanyakan hubungan orang Barat, konflik adalah bagian normal dan tak terhindarkan dari hubungan. Contoh di Indonesia yaitu pasangan suami istri yang berbeda dimana sang istri

lebih suka menabung untuk persiapan jika terjadi sesuatu, tetapi sang suami lebih suka menghabiskan uang untuk hobi dan jalan-jalan dengan keluarga. Sebaiknya menyelesaikan perbedaan, dengan cara yang tidak merusak hubungan. Kehadiran konflik tidak menunjukkan bahwa suatu hubungan tidak sehat atau bermasalah, meskipun bagaimana mitra mengelola konflik mempengaruhi kesehatan relasional (Wilmot & Hocker, 2006). Sebenarnya, terlibat dalam konflik menunjukkan bahwa orang cukup peduli satu sama lain untuk mau menyelesaikan perbedaan. Ini adalah poin yang baik untuk diingat ketika konflik muncul karena mengingatkan kita bahwa hubungan yang kuat mendasari bahkan ketidaksepakatan.

- ***Principle 2: Conflict May be Expressed Overtly and Covertly***

Konflik dapat diekspresikan baik secara terbuka yang bersifat eksplisit maupun terselubung. Konflik terbuka juga dapat melibatkan serangan fisik meskipun itu tidak sehat dan tidak konstruktif. Contohnya seorang mahasiswa sengaja terlambat datang ke kampus karena tidak menyukai pelajarannya. Ia tahu dosen akan memarahinya tetapi dia menunjukkan rasa tidak sukanya.

Namun konflik terselubung terjadi ketika orang mengungkapkan perasaan mereka tentang ketidaksepakatan secara tidak langsung. Saat marah, seseorang mungkin dengan sengaja melakukan sesuatu untuk menyakiti atau membuat marah orang lain. Bentuk umum dari konflik terselubung adalah agresi pasif, yaitu bertindak agresif sambil menyangkal perasaan atau bertindak agresif. Banyak konflik terselubung terjadi melalui permainan, interaksi yang sangat berpola di mana konflik nyata disembunyikan atau ditolak dan alasan palsu dibuat untuk berdebat atau mengkritik (Berne, 1964). Agresi pasif, termasuk permainan, adalah cara yang tidak jujur dan tidak efektif untuk mengelola konflik. Itu tidak jujur karena menghindari masalah yang sebenarnya. Hal ini tidak efektif karena selama konflik tetap tersembunyi atau tersamar, hampir tidak mungkin bagi orang untuk mengenali dan menyelesaikannya.

Seperti dalam aturan rumah tangga, anak harus merapikan kamarnya agar disiapkan sarapan oleh ibunya, tetapi sang anak lupa untuk merapikan karena bangun kesiangannya. Ibunya menunjukkan konflik dengan tidak membuat sarapan untuk anaknya karena ia lupa menjalankan kewajibannya.

- ***Principle 3: Social Groups Shape the Meaning of Conflict Behaviour***

- 1. Perbedaan Budaya Mengenai Konflik**

Mayoritas budaya Mediterania menganggap konflik yang hidup sebagai bagian yang normal dan berharga dari kehidupan sehari-hari. Dalam budaya ini, orang secara rutin berdebat, dan tidak ada yang kesal atau marah. Di Prancis dan di negara-negara Arab, pria berdebat satu sama lain hanya untuk bersenang-senang. Tidak masalah siapa yang memenangkan debat—argumen itu sendiri menyenangkan (Copeland & Griggs, 1985). Banyak budaya Hispanik juga menganggap konflik sebagai hal yang normal dan menarik. Karena budaya Hispanik cenderung menghargai emosi, konflik adalah peluang untuk

ekspresi emosional. Banyak budaya Asia mengadopsi pandangan bahwa konflik bersifat merusak (Gangwish, 1999; Martin & Nakayama, 2007). Sebaliknya, banyak orang Barat lebih menyukai gaya bersaing (Bergstrom & Nussbaum, 1996). Contohnya di Indonesia banyak perusahaan yang lebih banyak merekrut anak muda karena ide berpikir dan cara mengatasi masalah yang menggunakan sifat asertif dan kooperatif, berbeda dengan orang yang sudah lebih tua lebih menginginkan pemecahan masalah yang berfokus pada hubungan harmoni. Pemecahan masalah yang lebih tua maupun yang lebih muda memiliki persepsi yang kurang positif tentang gaya menghindari, yang dianggap tidak menghormati orang lain dan gaya bersaing (didorong oleh kepentingan pribadi) dalam menghadapi konflik.

2. Perbedaan dalam Komunitas Sosial

Orientasi terhadap konflik tidak hanya karena budaya, tetapi juga karena komunitas sosial. Sebagai tambahan penyebab konflik ada gender, orientasi sexual, ras atau etnis. Pada umumnya, wanita lebih suka membahas isu konflik yang ada, dibandingkan dengan pria yang menghindari isu konflik. Pria lebih memungkinkan menggunakan pemaksaan menggunakan fisik atau verbal untuk menghindari diskusi masalah. Dibandingkan dengan wanita, selama konflik, detak jantung pria meningkat lebih cepat dan ke tingkat yang lebih tinggi dan tetap meningkat untuk jangka waktu yang lebih lama. Karena konflik cenderung lebih menyakitkan secara fisik dan psikologis bagi pria daripada wanita, pria mungkin termotivasi untuk menyangkal, menghindari, atau meminimalkan masalah yang dapat menyebabkan konflik.

Contohnya pasangan wanita dan pria yang sudah menikah memiliki konflik karena sang pria sering pulang terlambat. Istrinya mengungkapkan kekesalan dengan bertanya terus menerus dan menginginkan jawaban yang benar-benar jelas, sedangkan suaminya menghindari konflik tersebut dengan pergi tidur.

- ***Principle 4: Conflict Can Be Managed Well or Poorly***

Bergantung pada bagaimana kita menangani ketidaksepakatan, konflik dapat meningkatkan kedekatan yang berkelanjutan atau menghancurkan hubungan. Salah satu alasan utama konflik ditangani dengan buruk adalah karena konflik seringkali melibatkan perasaan yang intens, yang banyak orang tidak tahu bagaimana mengidentifikasi atau mengungkapkannya. Kita mungkin merasakan kekecewaan yang mendalam, kebencian, atau kemarahan terhadap seseorang yang kita sayangi, dan ini sulit untuk dikelola. Pilihlah cara yang efektif untuk mengatasi emosi dan mengidentifikasi perasaan.

Contohnya ketika wanita merasa pacarnya kurang menyayanginya karena sudah lama tidak bertemu dan memikirkan hobinya masing-masing, untuk mengatasinya sang wanita harus meredam kemarahannya dan mengungkapkan kekecewaannya dengan baik. Jika hal ini diselesaikan dengan mengedepankan emosi, hubungannya akan berhenti saat itu juga.

- ***Principle 5: Conflict Can Be Good for Individuals and Relationship***

Meskipun kita cenderung berpikir negatif tentang konflik, konflik dapat bermanfaat dalam beberapa cara (Parker-Pope, 2010a). Ketika dikelola secara konstruktif, konflik memberikan kesempatan bagi kita untuk tumbuh sebagai individu dan untuk memperkuat hubungan. Konflik juga memungkinkan kita untuk mempertimbangkan sudut pandang yang berbeda dari sudut pandang kita sendiri. Berdasarkan apa yang dipelajari, kita dapat mengubah pandangan sendiri. Konflik juga dapat meningkatkan hubungan dengan memperbesar pemahaman pasangan satu sama lain. Apa yang dimulai sebagai diskusi tentang masalah tertentu biasanya berakhir dengan memberikan informasi yang lebih luas tentang mengapa pasangan merasa seperti yang mereka lakukan dan makna apa yang mereka lekatkan pada masalah tersebut.

Contohnya Ida tidak menyukai film India dan selalu meremehkannya, tetapi sahabatnya yaitu Masha yang sangat menyukai film genre tersebut marah karena merasa dikucilkan. Seiring berjalannya waktu Masha bertanya mengapa Ida tidak menyukai film India dan Masha pun menyampaikan pendapatnya mengenai pandangannya.

Kurangnya konflik belum tentu menandakan hubungan yang sehat. Tingkat konflik yang rendah dapat mencerminkan kedalaman emosional yang terbatas antara pasangan atau keengganan untuk menyelesaikan perbedaan. Para peneliti melaporkan bahwa tidak ada hubungan langsung antara kebahagiaan perkawinan dan jumlah argumen yang dimiliki pasangan (Gottman & Gottman, 2007; Muehlhoff & Wood, 2002; Wilmot & Hocker, 2006).

11.3 Orientasi Konflik

- ***Lose-Lose***

Pada orientasi ini berasumsi bahwa konflik mengakibatkan kerugian bagi semua orang dan tidak sehat serta merusak hubungan. Orientasi kalah-kalah mengasumsikan bahwa konflik pasti negatif, orang-orang yang mengadopsinya biasanya mencoba menghindari konflik dengan segala cara. Namun berusaha menghindari konflik dengan segala cara mungkin memang sangat mahal. Kita mungkin harus menunda kebutuhan atau hak sendiri, dan mungkin merasa tidak mampu memberikan umpan balik yang jujur kepada orang lain. Meskipun orientasi kalah-kalah biasanya tidak bermanfaat dalam menangani konflik dalam hubungan dekat, orientasi ini bermanfaat dalam beberapa keadaan. Contohnya Vina membenci jika bertengkar dengan temannya yaitu Dea yang sangat menjengkelkan baginya. Vina berpikir bahwa lebih baik ia mengalah daripada harus berargumentasi tentang apa yang Dea lakukan sebenarnya salah.

- ***Win-Lose***

Orientasi ini berasumsi bahwa satu orang menang dengan mengorbankan yang lain. Seseorang yang melihat konflik sebagai masalah menang-kalah berpikir bahwa perselisihan adalah pertempuran yang hanya dapat memiliki satu pemenang. Apa yang diperoleh satu orang, yang

lain kehilangan; apa yang hilang satu orang, yang lain untung. Ketidaksepakatan dilihat sebagai permainan zero-sum di mana tidak ada kemungkinan bagi semua orang untuk mendapatkan keuntungan. Orientasi menang-kalah dibudidayakan dalam budaya yang menempatkan nilai pada individualisme, penegasan diri, dan persaingan. Orientasi menang-kalah hampir menjamin bahwa pasangan tidak akan bekerja untuk menemukan atau menciptakan solusi yang dapat diterima bersama. Pendekatan menang-kalah dapat tepat ketika kita memiliki keinginan yang tinggi untuk posisi kita yang menang, komitmen yang rendah untuk suatu hubungan, dan sedikit keinginan untuk menjaga orang yang tidak kita setujui. Di Indonesia contohnya pemilihan gubernur di Jakarta terdapat dua kandidat dimana salah satunya harus menang untuk menempatkan jabatan tersebut, tetapi kandidat lainnya harus kalah.

- ***Win-Win***

Orientasi menang-menang mengasumsikan biasanya ada cara untuk menyelesaikan perbedaan sehingga menghasilkan satu keuntungan. Solusi yang baik adalah mengikuti yang menurut semua orang memuaskan. Ketika pasangan menggunakan pandangan menang-menang dalam menghadapi konflik, maka mereka sering menemukan solusi yang tidak pernah terpikirkan sebelumnya. Contohnya dalam suatu keluarga ibu merupakan orang yang mampu menemukan solusi, ketika ada masalah dalam keluarga maka ibu sebagai penengah dan memberikan solusi yang menguntungkan bagi dua belah pihak.

11.4 Tanggapan Pada Konflik

Kekuatan fisik mungkin merupakan kebutuhan yang tidak menguntungkan dalam beberapa situasi, seperti pertempuran atau perlindungan diri. Dalam hubungan interpersonal, bagaimanapun, itu adalah cara yang sangat buruk untuk menangani konflik. Banyak penelitian menunjukkan bahwa kekerasan dalam keluarga merugikan baik pelaku maupun korban, dan hal itu melanggar kepercayaan yang menjadi dasar dibangunnya hubungan dekat. Tanggapan juga dapat bersifat konstruktif atau destruktif dalam kapasitasnya untuk menyelesaikan ketegangan dan mempertahankan hubungan.

- ***The Exit Response***

Melibatkan berjalan keluar secara fisik atau menarik secara psikologis. Menolak untuk membicarakan suatu masalah adalah contoh keluar secara psikologis. Mengakhiri suatu hubungan, atau pergi ketika konflik muncul, keduanya merupakan contoh keluar secara harfiah. Karena exit tidak mengatasi masalah, itu cenderung merusak. Karena itu adalah cara yang kuat untuk menghindari konflik, itu aktif. Tanggapan keluar diasosiasikan dengan orientasi kalah-kalah dan menang-kalah terhadap konflik. Contohnya pasangan yang sering mengalami konflik, salah satunya sudah jenuh maka dia memutuskan hubungannya.

- ***The Neglect Response***

Menyangkal atau meminimalkan masalah, perbedaan pendapat, kemarahan, ketegangan, atau hal-hal lain yang dapat menyebabkan konflik terbuka. Ini pasif karena menghindari diskusi. Orientasi kalah-kalah dan menang-kalah dapat mendorong respons pengabaian untuk alasan yang sama bahwa masing-masing orientasi tersebut dikaitkan dengan respons keluar. Contohnya perempuan merasa dia tidak bisa mengembangkan diri jika terus melanjutkan hubungannya dengan pria tersebut, maka perlahan-lahan ia mulai mengabaikan kehadirannya dan menolak untuk menjawab pertanyaan dari pacarnya.



Gambar 11.1 *Responses to Conflict*

- ***The Loyalty Response***

Melibatkan tetap berkomitmen untuk suatu hubungan meskipun ada perbedaan. Loyalitas mungkin tepat jika menoleransi perbedaan tidak terlalu serius, tetapi dalam beberapa kasus menunda kebutuhan dan tujuan Anda sendiri mungkin terlalu mahal untuk keharmonisan. Loyalitas adalah kesetiaan diam yang tidak secara aktif menangani konflik, sehingga merupakan respon pasif. Loyalitas kemungkinan besar muncul dari orientasi kalah-kalah menuju konflik. Percaya bahwa terlibat dalam perselisihan terbuka hanya menyakiti semua orang, orang mungkin memilih untuk tetap setia pada hubungan dan tidak mencoba mengatasi perbedaan.

Contohnya di Indonesia sampai saat ini banyak suami yang merasa jika istrinya menyampaikan pendapat atau menolak dianggap tidak sopan karena harus mengikuti apa kata sang suami, sehingga istri hanya bisa diam.

- ***The Voice Response***

Menangani konflik secara langsung dan berusaha menyelesaikannya. Orang yang merespons dengan suara mengidentifikasi masalah atau ketegangan dan menyatakan keinginan untuk mengatasinya. Respon suara dipupuk oleh orientasi menang-menang terhadap konflik. Dibutuhkan kepercayaan pada diri sendiri dan orang lain untuk menyuarakan masalah dan ketidaksepakatan. Contohnya Dela membuat onar yang merugikan orang lain, untuk itu Nisa memberanikan diri untuk menegurnya agar Dela bersikap lebih baik dan keberadaannya dapat diterima oleh orang lain.

11.5 Pedoman Untuk Komunikasi yang Efektif Selama Konflik

- ***Focus on the Overall Communication System***

Orang yang telah mengembangkan iklim interpersonal yang negatif tidak dapat berdebat secara konstruktif hanya dengan mempraktikkan "teknik konflik yang baik" seperti memfokuskan pembicaraan dan tidak menyela. Teknik-teknik itu terjadi dalam konteks yang lebih besar yang mempengaruhi bagaimana mereka ditafsirkan. Orang-orang yang telah belajar untuk secara umum bersikap defensif dan tidak percaya tidak mungkin menanggapi secara terbuka bahkan metode penyelesaian konflik yang terbaik sekalipun. Dengan kata lain, konflik adalah bagian dari keseluruhan yang lebih besar, dan kita harus membuat keseluruhan itu sehat untuk menciptakan konteks dimana konflik dapat diselesaikan tanpa membahayakan pasangan atau hubungan.

- ***Time Conflict Purposefully***

Waktu mempengaruhi cara kita berkomunikasi tentang konflik. Ada tiga cara untuk menggunakan kronemik sehingga konflik kemungkinan besar akan efektif. Pertama, cobalah untuk tidak terlibat dalam diskusi konflik yang serius pada saat salah satu atau kedua orang tidak sepenuhnya hadir secara psikologis. Kedua, bijaksana dan konstruktif untuk menangani konflik ketika setiap orang siap untuk berbicara secara konstruktif tentang suatu masalah. Penggunaan kronologis ketiga untuk mempromosikan konflik positif adalah bracketing, merangkai masalah lain untuk diskusi selanjutnya memungkinkan kita menjaga konflik tetap terfokus secara produktif. Namun, perlu diingat bahwa bracketing hanya berfungsi jika pasangan kembali ke masalah yang mereka kesampingkan. Contohnya Sandra berdebat dengan adiknya mengenai pembagian kamar di rumah yang baru, tetapi adiknya sedang berada di luar kota. Untuk menangani konflik tersebut, ibunya memberikan saran hal ini dibicarakan setelah adiknya pulang dari luar kota.

- ***Aim for Win-Win Conflict***

Ketika konflik terjadi antara dua orang yang saling peduli dan ingin mempertahankan hubungan yang baik, gaya menang-menang biasanya merupakan pilihan terbaik. Sebagai usaha memaksimalkan peluang penyelesaian konflik menang-menang, mulailah dengan mengidentifikasi perasaan dan kebutuhan atau keinginan dalam situasi tersebut. Langkah kedua adalah mencari tahu apa yang orang lain rasakan, butuhkan, dan inginkan. Ketiga, fokus pada bahasa yang mendorong kerja sama dan saling menghormati. Terakhir, terus ingatkan diri Anda bahwa solusi menang-menang kemungkinan besar terjadi ketika kedua orang menyeimbangkan kepedulian terhadap diri mereka sendiri dan kepedulian terhadap satu sama lain.

Contohnya Ana dan Aji sudah menjalin hubungan yang lama, namun kedua orangtua mereka selalu bertanya kapan mereka akan menikah. Aji sudah mempersiapkan segalanya tetapi dalam tahapan proses, disisi lain dia tidak mau kehilangan Ana. Ia menyelesaikannya dengan memberi

tahu kepada orangtua Ana bahwa akan menikahinya setelah rumah yang dibangunnya telah siap.

- ***Honour Yourself, Your Partner and Your Relationship***

Komunikasi konflik yang konstruktif tidak mungkin terjadi jika kita mengabaikan atau merendahkan kebutuhan dan perasaan orang lain. Dalam keadilan untuk diri sendiri dan orang lain, Anda harus mengungkapkan perasaan dan kebutuhan Anda dengan jelas. Selain memperhatikan diri kita sendiri dan orang lain, kita harus ingat bahwa hubungan dipengaruhi oleh cara kita menangani konflik

- ***Show Grace When Appropriate***

Anugerah adalah memberikan pengampunan atau mengesampingkan kebutuhan kita sendiri ketika tidak ada standar yang mengatakan kita harus atau harus melakukannya. Juga, anugerah tidak membiarkan orang lain memiliki cara mereka ketika tidak punya pilihan. Sebaliknya, anugerah adalah kebaikan yang tidak diterima, tidak diperlukan. Anugerah melibatkan pelepasan kemarahan, kesalahan, dan penghakiman tentang orang lain dan apa yang dia lakukan. Ketika kita melepaskan perasaan ini, kita melepaskan diri kita sendiri dan orang lain dari konsekuensinya. Anugerah diberikan tanpa pamrih tidak selalu sesuai. Contohnya Shinta membuat suatu kesalahan yang fatal bagi pertemanannya kepada Kimmy, lalu Kimmy merasa kecewa namun tetap memaafkan Shinta. Agar Kimmy benar-benar memaafkan dan melupakan kejadian tersebut, ia lebih baik menjauh dari Shinta.

BAB 12

KEKUASAAN DAN PENGARUH ANTARPRIBADI

PERTEMUAN KEDUABELAS

KEGIATAN BELAJAR

Memahami mengenai kekuasaan dan pengaruh antarpribadi

DESKRIPSI

Ketahui tentang prinsip-prinsip dari kekuatan interpersonal dan pengaruh. Pelajari tentang cara-cara di mana kekuasaan digunakan untuk pengaruh. Memahami tentang penyalahgunaan kekuasaan. Belajarlah untuk mengenali operasi dan pengaruh kekuasaan. Ketahui tentang sifat dan prinsip-prinsip kekuatan interpersonal dan pengaruh. Pelajari tentang cara-cara di mana kekuasaan digunakan untuk pengaruh. Memahami tentang penyalahgunaan kekuasaan. Belajarlah untuk mengenali operasi dan pengaruh kekuasaan.

TUJUAN INSTRUKSIONAL

Bagian ini membahas kekuatan interpersonal dan pengaruh dalam interpersonal komunikasi. Mahasiswa akan mengerti tentang kekuasaan mempengaruhi apa yang kita lakukan, ketika kita melakukannya, dan dengan siapa kita melakukannya.

12.1 Prinsip-prinsip Kekuasaan dan Pengaruh

Kekuasaan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi apa yang dipikirkan atau dilakukan oleh orang lain. Prinsip-prinsip di bawah ini menjelaskan bagaimana kekuasaan beroperasi secara interpersonal dan menawarkan wawasan tentang bagaimana Anda dapat mengelola kekuasaan secara lebih efektif.

- ***Some People are More Powerful than Others***

Kekuatan tidak simetris; dimana jika satu orang memiliki kekuatan yang lebih, maka yang lainnya kurang. Jika yang satu lebih kaya, yang lainnya pasti lebih miskin. Beberapa orang lahir memiliki kekuatan dan beberapa lainnya lahir tanpa kekuatan itu namun ia belajar untuk mendapatkan kekuatan. Saat ini elemen kekuatan yang penting adalah kekuatan media sosial dan internet mencakup situs kekayaan yang menganalisa serta menggrafikkan kekuatan tersebut. Contohnya adalah membuat informasi yang dapat digunakan untuk penjualan, iklan, kegiatan bisnis, yang menjadi hubungan interpersonal dalam kehidupan sosial.

- ***Power Can Be Shared***

Beberapa orang akan berargumen bahwa kekuasaan harus dijaga dengan membaginya dengan orang lain, tetapi akan melemahkan kekuatan sendiri. Posisi lain berpendapat bahwa dengan berbagi kekuatan Anda, dengan memberdayakan orang lain, Anda benar-benar tumbuh dalam

kekuasaan. Dalam hubungan interpersonal, dua pasangan yang memiliki kekuatan dapat bertemu secara efektif menghadapi tantangan dan kesulitan dalam hubungannya. Dan jika kekuatan itu dibagikan, hubungan menunjukkan lebih memuaskan dan lebih kecil kemungkinannya untuk putus daripada hubungan yang kekuatannya tidak proporsional.

1. *Raise the person's self esteem*

Menolak mencari-cari kesalahan; itu tidak benar-benar menguntungkan pencari kesalahan dan tentu saja tidak menguntungkan orang lain. hindari agresivitas dan kekerasan verbal. Tahan godaan untuk memenangkan argumen dengan taktik yang tidak adil—taktik yang akan menyakiti orang lain.

2. *Be open, positive, emphatic and supportive*

Perlakukan orang lain dengan kesetaraan rasa hormat. Bersikap penuh perhatian dan mendengarkan secara aktif; ini memberitahu orang lain bahwa dia penting.

3. *Share skills and decision making*

Bersedia untuk melepaskan kendali dan memberikan kebebasan kepada orang lain untuk membuat keputusan. Mendorong pertumbuhan dalam segala bentuk, akademis dan relasional.

• ***Power Can Be Increased or Decreased***

Dalam meningkatkan kekuasaan kita dapat mempelajari teknik negosiasi dan meningkatkan kekuasaan dalam situasi kelompok. Kita dapat mempelajari prinsip-prinsip komunikasi dan meningkatkan daya persuasif. Cara lain untuk meningkatkan kekuasaan adalah mengetahui dasarnya contohnya saat wawancara calon ketua BEM di salah satu universitas di Indonesia, pewawancara memberikan kasus jika mereka menjadi orang yang memimpin dan dipimpin oleh orang, maka hasilnya mereka lebih percaya diri ketika memimpin. Kekuasaan juga bisa berkurang dengan cara paling umum untuk kehilangan kekuasaan adalah dengan mencoba mengendalikan perilaku orang lain tanpa hasil dan membiarkan orang lain mengendalikan diri kita. Contohnya di Indonesia banyak ditemukan dalam hubungan lelaki yang selalu ingin mengendalikan perempuan, maka perempuan tersebut kehilangan kekuasaannya menyebabkan dia tidak bisa berbuat apa-apa, biasa disebut dengan *toxic relationship*.

• ***Power Follows the Principle of Less Interest***

Dalam setiap hubungan interpersonal, orang yang memegang kekuasaan adalah orang yang kurang tertarik dan kurang bergantung pada penghargaan dan hukuman yang dikendalikan oleh orang lain. Semakin seseorang membutuhkan suatu hubungan, semakin sedikit kekuatan yang dimiliki orang tersebut di dalamnya. Semakin sedikit seseorang membutuhkan hubungan, semakin besar kekuatan orang itu. Contohnya dari *toxic relationship* yang dialami oleh seorang perempuan dalam hubungannya, ia menyadari bahwa hubungan tersebut sudah tidak sehat dan harus meninggalkan pacarnya karena dia tidak lagi membutuhkan hubungan itu.

- ***Power Generates Privilege***

Ketika satu orang memiliki kekuasaan atas orang lain, orang yang berkuasa umumnya diasumsikan memiliki hak istimewa tertentu—banyak di antaranya adalah hak komunikasi. Dan semakin besar perbedaan kekuasaan, semakin besar pula lisensi dari individu yang lebih berkuasa. Umumnya, dalam kelompok yang terorganisir secara hierarkis, atasan dapat menyentuh mereka yang lebih rendah daripada mereka. Mereka yang berkuasa juga memiliki hak istimewa untuk memiliki keputusan akhir, baik dalam argumen atau diskusi dan mereka yang memiliki kekuasaan dapat melanggar aturan; mereka yang memiliki kekuatan kecil harus mengikuti aturan. Contohnya jika mahasiswa telat masuk jam pelajaran di kampus akan diberikan hukuman, tetapi jika dosen telat datang maka mahasiswa tidak dapat melakukan hal sebaliknya.

- ***Power Has a Cultural Dimension***

Budaya berbeda dalam jumlah jarak kekuasaan atau perbedaan yang ada di antara orang-orang dan dalam sikap yang dimiliki orang tentang kekuasaan, legitimasi nya, dan keinginannya (Hofstede, 1983). Banyak budaya Asia, Afrika, dan Arab misalnya, ada jarak kekuasaan yang besar antara pria dan wanita dimana pria kekuasaannya lebih besar. Di Amerika Serikat, jarak kekuasaan antara laki-laki dan perempuan sedang mengalami perubahan yang cukup besar. Beberapa budaya melanggengkan perbedaan kekuasaan dengan memberikan laki-laki kesempatan pendidikan yang lebih besar. Dalam beberapa budaya Asia, orang-orang yang memegang kekuasaan—misalnya, guru—memiliki kekuasaan yang tidak perlu dipertanyakan lagi. Contohnya adalah pada zaman dahulu di Indonesia, yang boleh sekolah hanya laki-laki, orang Belanda dan orang kaya karena menurut mereka dulu perempuan kodratnya hanya di sumur, dapur dan kamar. Tetapi hal ini dibantah oleh Ibu Kartini sebagai emansipasi wanita bahwa perempuan juga harus memiliki pendidikan yang tinggi sama seperti laki-laki.

12.2 Penyalahgunaan Kekuasaan dan Pengaruh

Meskipun akan menyenangkan untuk percaya bahwa kekuasaan biasanya digunakan untuk kebaikan semua, kekuasaan sering digunakan secara egois dan tidak adil. Berikut beberapa penyalahgunaannya:

- ***Sexual Harassment***

Pelecehan seksual tidak terbatas dapat terjadi di tempat kerja, lingkungan sosial, dan lingkungan pendidikan. Pengertian pelecehan seksual menurut *Equal Employment Opportunity Commission (EEOC)* adalah rayuan seksual yang tidak diinginkan, permintaan bantuan seksual, dan perilaku verbal atau fisik lainnya yang bersifat seksual merupakan pelecehan seksual ketika perilaku ini secara eksplisit atau implisit mempengaruhi pekerjaan seseorang, secara tidak wajar mengganggu kinerja seseorang, atau menciptakan pekerjaan yang mengintimidasi, bermusuhan, dan ofensif lingkungan. Pelecehan di lingkungan yang tidak bersahabat adalah

istilah yang jauh lebih luas dan mencakup semua perilaku seksual (verbal dan nonverbal) yang membuat pekerja tidak nyaman. Contohnya karyawan laki-laki yang bekerja di suatu perusahaan membuat bahan bercanda yang menyangkut seksual kepada karyawan perempuan sehingga suasana yang diciptakan menjadi tidak nyaman.

Cara yang dilakukan untuk menghindari pelecehan seksual menurut Bravo dan Cassedy (1992) ada tiga yaitu:

1. Mulai dengan berasumsi bahwa mitra kerja tidak tertarik pada pengetahuan seksual, cerita dan candaan, atau gerakan seksual.
2. Dengar dan lihat reaksi negatif pada diskusi gender yang sama
3. Hindari berbicara atau melakukan apapun yang membuat orangtua, pasangan, atau anak menemukan perilaku yang menyinggung seseorang dengan siapa dia bekerja

Menanggapi kekerasan seksual harus ditemui dan merasa harus melakukan sesuatu, menurut orang yang direkomendasikan oleh teman kerja (Bravo & cassedy, 1992; Petrocelli & Repa, 1992; Rubenstein, 1993):

1. **Berbicara dengan yang melecehkan.** Katakan kepada orang ini dengan tegas bahwa kita tidak terima dan menemukan tindakan tersebut menyinggung
2. **Mengumpulkan bukti.** Mungkin mencari kebenaran dari orang yang sudah pernah mengalami pelecehan yang serupa oleh orang yang sama atau membuat catatan perlakuan menyinggung yang sama.
3. **Mulai dengan saluran yang sesuai dalam organisasi.** Kebanyakan organisasi sudah menemukan cara untuk menghadapi kesedihan tersebut.
4. **Mengajukan keluhan.** Menemukan organisasi yang sehat dan agensi pemerintah dimana kita bisa memberikan keluhan di internet.
5. **Jangan menyalahkan diri.** Kebanyakan orang yang disakiti menyalahkan diri sendiri, merasa bahwa ia bertanggung jawab dilecehkan.

- ***Bullying***

Bullying adalah perilaku yang sudah menjadi pola; itu sering diulang daripada menjadi contoh yang terisolasi. Di taman bermain, intimidasi seringkali melibatkan kekerasan fisik; di tempat kerja bullying umumnya verbal. Berikut ini beberapa jenis intimidasi yang ditemukan di tempat kerja:

1. Bergosip tentang seseorang; membuat orang lain menjadi bahan lelucon.
2. Memperlakukan orang lain sebagai inferior, misalnya, sering menyela mereka atau tidak memberikan perhatian yang semestinya.
3. Mengecualikan anggota dari fungsi sosial.
4. Penghinaan verbal; nama panggilan.
5. Ekspresi wajah negatif, mencibir, menghindari kontak mata.
6. Menyalahkan secara berlebihan.

7. Diawasi (diawasi, dipantau) lebih dekat daripada yang lain.
8. Dikritik yang tidak perlu, sering kali dengan teriakan dan di depan umum.

Terkadang intimidasi merupakan budaya dari kantor. Contohnya Nia bekerja di suatu perusahaan bidang kreatif, namun ia tidak memberikan ide kreatif yang *out of the box* seperti teman yang lain, maka ia di intimidasi oleh atasannya. Masalah dengan intimidasi dari sudut pandang karyawan adalah bahwa hal itu mengurangi produktivitas dan merugikan keuntungan. Jenis *bullying* khusus adalah *cyberbullying*, yang dapat terjadi melalui sistem komunikasi elektronik apa pun—Facebook, Twitter, email, pesan instan, posting blog—dan dapat berupa mengirim pesan atau gambar yang mengancam, memposting komentar negatif, mengungkapkan rahasia, atau berbohong tentang orang lain. Dari sudut pandang pekerja yang diintimidasi, jelas menciptakan suasana yang tidak nyaman—mungkin keinginan untuk menghindari pekerjaan, mungkin keasyikan dengan intimidasi daripada pekerjaan. Menghadapi intimidasi diantara tindakan yang direkomendasikan untuk memerangi intimidasi adalah sebagai berikut:

- Pekerja dan organisasi harus jelas tentang penentangan mereka terhadap intimidasi.
 - Jika memungkinkan dan tidak ada bahaya (fisik atau institusional), terkadang menghadapi si penindas dengan tegas (tidak agresif) sudah cukup
 - Mengambil tindakan ketika Anda atau orang lain diganggu.
- **Power Plays**

Permainan kekuasaan adalah pola (bukan contoh terisolasi) dari perilaku yang digunakan berulang kali oleh satu orang untuk mengambil keuntungan yang tidak adil dari orang lain (Steiner, 1981). Terdapat tiga pilihan, yaitu:

1. Abaikan itu. Ini adalah strategi yang digunakan banyak orang hanya untuk menghindari argumen atau konfrontasi. Contohnya seorang perempuan dilecehkan oleh sahabat laki-lakinya, tetapi ia memilih mengabaikan karena mengira hanya ketidaksengajaan. Dibalik itu sikap ini bisa terus terjadi.
2. Menetralisirnya. Dalam strategi ini, Anda menghadapi perilaku seolah-olah itu adalah contoh yang terisolasi.
3. Bekerja sama. Dalam strategi ini, Anda menghadapi permainan kekuasaan sebagai pola perilaku dan berusaha mencapai tiga hal: (1) ungkapkan perasaan Anda, (2) mendeskripsikan perilaku yang Anda tolak, dan (3) nyatakan tanggapan kooperatif yang dapat Anda berdua jalani dengan nyaman. Contohnya dalam memulai suatu hubungan berpacaran, perempuan harus mengungkapkan perasaannya kemudian menceritakan perilaku apa saja yang membuatnya tidak nyaman sehingga tidak ada kesalahpahaman dengan pacarnya, agar hubungan yang dijalani terasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Brownell, M. T., Adams, A., Sindelar, P., Waldron, N., & Vanhover, S. (2006). Learning from collaboration: The role of teacher qualities. *Exceptional Children*, 72(2), 169–185. <https://doi.org/10.1177/001440290607200203>
- Dean. (2011). The Cultural Construction of Organizations. *Organization Science*, 8, 679–687.
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book 14th edition*.
- Goldsmith, D. J., & Fulfs, P. A. (1999). “You Just Don’t Have the Evidence”: An Analysis of Claims and Evidence in Deborah Tannen’s: You Just Don’t Understand . *Annals of the International Communication Association*, 22(1), 1–49. <https://doi.org/10.1080/23808985.1999.11678958>
- Guerrero, L. K., Farinelli, L., & McEwan, B. (2009). Attachment and relational satisfaction: The mediating effect of emotional communication. *Communication Monographs*, 76(4), 487–514. <https://doi.org/10.1080/03637750903300254>
- Guerrero, L. K., & Floyd, K. (2006). *Nonverbal communication in close relationships*.
- Hatfield, E., & Rapson, R. L. (1996). Stress and passionate love. *Stress and Emotion: Anxiety, Anger, and Curiosity*, 16, 29–50.
- Jandt, F. E. (2007). *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community*.
- Lyons, A., & Kashima, Y. (2003). How are Stereotypes Maintained through Communication? The Influence of Stereotype Sharedness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(6), 989–1005. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.6.989>
- Mosteller, J. (2008). Animal-companion extremes and underlying consumer themes. *Journal of Business Research*, 61(5), 512–521. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.07.004>
- Nabi, R. L., Prestin, A., & So, J. (2013). Facebook friends with (health) benefits? Exploring social network site use and perceptions of social support, stress, and well-being. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16(10), 721–727. <https://doi.org/10.1089/cyber.2012.0521>
- O’Keefe, D. J. (2002). *Persuasion: Theory and Research*.
- Rime, B. (2007). *Interpersonal emotion regulation*. 13(5), 803–810. <https://doi.org/10.1037/a0033839>
- Rosenfeld, L. B., Grant, C. H., & McCroskey, J. C. (1995). Communication apprehension and self-perceived communication competence of academically gifted students. *Communication Education*, 44(1), 79–89. <https://doi.org/10.1080/03634529509378999>
- T Wood, J. (2016). *Interpersonal Communication - Everyday Encounters - 8th Edition*.

- Watzlawick, Beavin, & Jackson. (1967). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*.
https://books.google.co.id/books/about/Pragmatics_of_Human_Communication.html?id=9V5vngEACAAJ&redir_esc=y
- Wlodarski, R., Manning, J., & Dunbar, R. I. M. (2015). Stay or stray? Evidence for alternative mating strategy phenotypes in both men and women. *Biology Letters*, *11*(2).
<https://doi.org/10.1098/rsbl.2014.0977>
- Yoo, S. H., Matsumoto, D., & LeRoux, J. A. (2006). The influence of emotion recognition and emotion regulation on intercultural adjustment. *International Journal of Intercultural Relations*, *30*(3), 345–363. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2005.08.006>
- Zakowski, S. G., Hall, M. H., Klein, L. C., & Baum, A. (2001). Appraised control, coping, and stress in a community sample: A test of the goodness-of-fit hypothesis. *Annals of Behavioral Medicine*, *23*(3), 158–165. https://doi.org/10.1207/S15324796ABM2303_3