

“HABITUS” BERKOMUNIKASI SECARA EFEKTIF

Oleh Fathur Rahman

Man's supreme achievement in the world is communication from personality to personality (the German philosopher, Karl Jasper)

PENDAHULUAN

Meskipun komunikasi antarpribadi disebut-sebut sebagai pencapaian terbesar manusia, kenyataan menunjukkan hampir sebagian besar individu dan kelompok berkomunikasi dengan cara-cara yang kurang efektif. Kekurangefektifan barangkali istilah yang tepat untuk menggambarkan kenyataan tersebut. Seandainya kita menggunakan istilah komunikasi yang “baik atau buruk”, justru kita terjebak dalam kekurangefektifan komunikasi itu sendiri, karena penilaian baik dan buruk mengandung tendensi menyalahkan (*blaming*), menghakimi (*judgmental*), penuh prasangka (*prejudice*), dan tidak empatik (*emphatic understanding*).

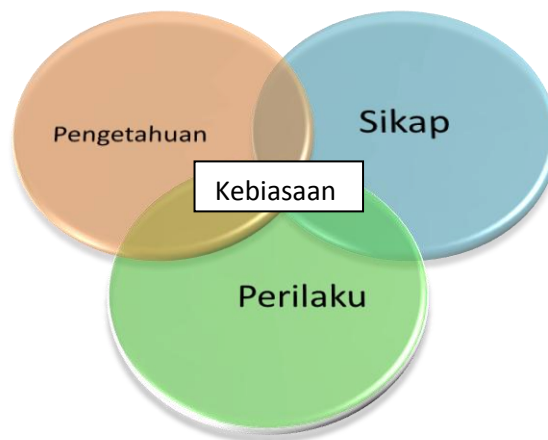
Mari refleksikan bersama cerita fabel berikut ini. *Di suatu hutan, hiduplah sekawanan monyet dan ikan. Monyet hidup dan tinggal di atas bukit dan pepohon, sedangkan ikan hidup di danau di kaki bukit. Monyet dan ikan sama-sama berikrar setia, bersahabat, dan hidup berdampingan dengan damai. Monyet berkata kepada ikan; wahai sahabatku jika kamu merasa kesulitan mintalah bantuan kepadaku. Ikan juga mengatakan kepada monyet; Seandainya, kamu juga butuh bantuan, aku akan segera datang menolongmu. Suatu ketika hujan turun dengan derasnya. Ikan-ikan begitu gembira, berloncatan dari satu tepi kolam ke tepi kolam yang lain. Sementara itu, sekawanan monyet di atas pohon melihat tampaknya kawan mereka ikan kesakitan, menggelepar hingga berlompatan ke sana ke mari. Turunlah monyet dari atas bukit ke tepi danau. Lalu, ikan-ikan diangkat, digendong, dan dibelai dalam pelukan. Monyet berkata; wahai sahabatku, istirahatlah engkau dalam dekapanku. Apa yang selanjutnya terjadi?*

Dari cerita tersebut, dapat dianalogikan bahwa betapa banyak niat dan maksud yang baik untuk membantu orang lain justru berbalik mencelakakan. Problem tersebut salah satunya dapat dilokalisasi pada hambatan-hambatan yang terjadi dalam komunikasi. Ketidakefektifan ini tentunya akan menimbulkan jarak antarpribadi (*interpersonal gap*) yang hampir dialami dalam setiap *facet* dan sector hidup. Kesepian (*loneliness*), problem keluarga, stress psikis, anarkhisme massa, bahkan bunuh diri bermuara pada kekurangefektifan komunikasi.

Sebagaimana dijelaskan oleh Bolton (2000;5), hasil dari komunikasi yang kurang efektif menyebabkan terjadinya represi jiwa seperti yang digambarkan oleh Freud. Seorang individu lebih merasa nyaman untuk mengalihkan diri dan “lari” ketika berhadapan dengan masalah dan

orang-orang di sekitarnya yang dianggap tidak mampu memahami dirinya. Seorang tokoh psikodinamika yang lain Karen Horney bahkan memprediksi bahwa inefektif dalam komunikasi dapat menumbuhkan perasaan saling memusuhi antarkelompok masyarakat (*hostile feelings*) dan berpuncak pada perasaan sepi-diri (*loneliness*). Betapa dahsyatnya dampak yang ditimbulkan oleh komunikasi yang kurang efektif.

Oleh karena itu, untuk menjawab berbagai persoalan tersebut kita membutuhkan perspektif baru yang mampu mengubah keseluruhan cara pandang dan pikir tentang diri sendiri dan orang lain. Dampak dari perubahan tersebut adalah terbentuknya kompetensi diri berupa *habitus*, *habits*, kebiasaan (Covey, 2005; Kartadinata, 1999) menampilkan citra-diri positif. Pertanyaannya sekarang; bagaimana cara membentuk habitus baru tersebut? Gambar di bawah ini dapat dijadikan salah satu kerangka acuan pembentukan habitus.



Mendesain perubahan pada pola pikir, lalu menginternalisasinya sebagai sikap, dan mewujudkannya dalam perilaku bukan perkara gampang. Bisa jadi setiap individu merasa dipaksa untuk keluar dari zona kenyamanannya. Zona nyaman dalam diri individu itu lazim disebut sebagai resistensi budaya (*cultural resistance*). Sebagaimana dikatakan oleh Hofstede (1999) bahwa pada dasarnya watak orang timur itu status quo. Mengapa status quo, karena selalu menghindari dari ketidakpastian (*uncertainty*). Individu-individu kebanyakan telah merasa nyaman dengan sesuatu yang berjalan apa adanya (*doing business as usual*). Gagasan baru dan dinamika zaman dianggapnya sebagai sesuatu yang tidak pasti, *neko-neko*. Dengan demikian, individu pada dasarnya tidak mau berubah sangat dipengaruhi faktor sosiopsikologis tersebut. Kebiasaan baru hanya dapat terbentuk dari pertautan antara pengetahuan, sikap, dan perilaku yang seimbang sebagaimana dapat dilihat pada gambar di atas.

HAMBATAN-HAMBATAN DALAM BERKOMUNIKASI

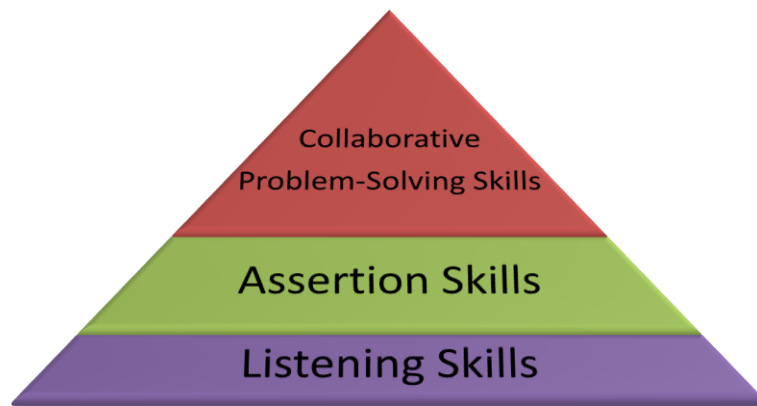
Pada dasarnya, hambatan-hambatan yang paling intens muncul dan seringkali tidak disadari oleh tiap individu ada dua macam (Bolton, 2000), yaitu kecenderungan menghakimi (*judging*) dan ketergesaan dalam memberikan tanggapan berupa solusi (*sending solutions*). Dalam

problem judging, terdapat kecenderungan overkritisisme, pemberian label (*labeling*). Sedangkan problem *sending solutions* terdiri dari memberi perintah (*ordering*), mengancam (*threatening*), moralisasi berlebih dan dominasi nasihat.

- a. Overkritisisme; sebagian besar kita merasa perlu menjadi pribadi yang kritis. Kritik yang berlebihan dapat menjadi penghambat efektivitas komunikasi. Contoh, para orangtua berpikir bahwa mereka perlu selalu mengkritik sikap dan perilaku anak yang kurang mau bekerja keras sebagaimana yang dilakukan oleh orang dewasa. Seorang guru seringkali juga mengkritik siswa/mahasiswa, jika tidak mereka tidak mau berusaha untuk belajar. Hari-hari penuh dengan kritik.
- b. *Labelling*; pelabelan biasanya dimanfaatkan untuk membuat klasifikasi atau penggolongan berdasarkan kriteria tertentu. Tentunya kita dapat lebih mudah mengetahui orang lain. Namun, labeling dalam komunikasi menjurus ke arah stereotipe dan stigma. Akhirnya, kita hanya mampu menangkap bayangan tentang sesuatu hal, tanpa bisa menyentuh substansi yang sejati. Contoh, orang Batak keras. Suku Bugis juga begitu. Benarkah demikian?
- c. *Ordering*; Suatu perintah merupakan solusi yang dikirimkan dengan cara koersif. Pendekatan koersif ini oleh Peter L. Berger seringkali digunakan oleh individu atau kelompok masyarakat yang merasa memiliki “pentungan” yang lebih besar dan memaksakan pengertiannya tentang realitas. Seringkali kebijakan-kebijakan pembangunan menurut sebagian kalangan lebih efektif disampaikan dan diimplementasikan melalui pendekatan koersif semacam ini.
- d. *Threatening*; Suatu ancaman merupakan solusi cepat yang disampaikan yang ditekankan pada pemberian hukuman bagi orang lain yang tidak melakukan apa yang dianjurkan.
- e. *Moralizing*; suatu pendekatan pemahaman yang bersifat hitam-putih, benar-salah, yang seharusnya dan yang tercela. Dalam proses ini, tidak ada ruang untuk melakukan klarifikasi nilai.

PIRAMIDA KOMUNIKASI EFEKTIF

Setelah memahami hambatan-hambatan utama dalam komunikasi yang lebih banyak ditentukan oleh faktor-faktor psikologis tersebut, penulis ingin mengajak audiens untuk lebih berorientasi ke dalam aspek psikologis tersebut dalam upaya menemukan cara berkomunikasi secara efektif.



Keterampilan mendengarkan merupakan metode yang memungkinkan seseorang benar-benar memahami apa yang diungkapkan oleh orang lain. Individu juga perlu dilatih untuk memberikan respon empatik yang tepat terhadap perasaan dan masalah yang dihadapi oleh orang lain sehingga membuat orang merasa dipahami. Ketika metode-metode tersebut dengan tepat, orang lain pada akhirnya dapat memecahkan masalah yang dihadapinya tanpa menjadi pribadi yang tergantung.

Selain itu, individu sebagai pengirim pesan tidak berarti harus kehilangan identitas atau jati diri yang sejati dalam hubungan antarpribadi. Mengutamakan orang lain bukan berarti harus mengorbankan segala keyakinan dan prinsip yang melekat dalam diri. Dalam komunikasi efektif, justru seseorang diajak untuk bersikap lugas dan tegas tanpa melukai orang lain. Inilah yang disebut dengan keterampilan asertif (*assertion skills*). Keterampilan ini memungkinkan seseorang untuk menjaga respek terhadap orang lain, sembari mempertahankan keyakinan diri tanpa mendominasi, memanipulasi, dan kontrol penuh terhadap orang lain.

Kemampuan asertif dan keterampilan mendengarkan yang seimbang akan melahirkan kolaborasi pemecahan masalah, penyamaan persepsi, pemahaman visi dalam satu tarikan nafas, harmoni hubungan antarpribadi.

Yogyakarta, 7 Februari 2009

Reference

- Berry J. W., Poortinga, Y. H., Segall, M. H., Dasen, P. R. (1999). *Psikologi Lintas Budaya; Riset dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Utama
- Bolton, R. (2000). *People Skills; How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts*. Australia: Simon & Schuster
- Covey, S. R. (2005). *The 7th Habit; Melampaui Efektivitas, Menggapai Keagungan*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia
- Kartadinata, S. (1999). Quality Improvement and Management System Development of School Guidance and Counseling Services, *the Journal of Education*, Vol. 6, December, 1999