Kecakapan Antar Personal

**Oleh :** Syahrul Mauluddin, M.Kom

(Digunakan di lingkungan sendiri, sebagai buku ajar

mata kuliah Kecakapan Antar Personal)

******

**Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer**

**Program Studi Manajemen Informatika**

**Universitas Komputer Indonesia**

# Pertemuan 5

## Memberikan penjelasan mengenai mendengarkan secara efektif

Sifat dasar manusia yaitu ingin diperhatikan, didengarkanm dan dipahami sikap, perasaan serta pendapat-pendapatnya pada saat berbicara. Oleh karena itu proses dalam interasksi & komunikasi, kita harus mendengarkan atau menyimak secara aktif tentang apa yang disampaikan oleh mitra komunikasi kita.

            Mendengar aktid tidak berarti bahwa hanya telinga yang aktif, dan mulut terkatup, walaupun Tuhan telah memberi kita dua telinga dan satu mulut.

            Kalau setiap manusia ingin dipahami sikap dan perasaannya, maka tentunya kita harus aktif menyimak pembicaraannya, karena sikap dan perasaannya diekspresikan melalui kata-kata yang diucapkannya. Untuk membuktikan bahwa kita mengikuti setiap kata yang diucapkan oleh mitra komunikasi kita, maka mulut kita harus juga aktif. Kita tidak cukup dengan mengangguk-angguk sambil mulut bergumam mengucapkan ph ya..oh ya (padahal pikiran berada nun jauh di seberang sana), tapi mulut harus aktif bertanya dan memberi komentar, sebagai pertanda keingintahuan dan pemahaman terhadap apa yang ia sampaikan.

            Agar kita bisa berbicara efektif atau mengenai sasaran, maka kita harus mendengar aktif, artinya apa yang kita dengar diolah dan dianalisa, kemudian hasil pengolahan dan analisa tersebut kita kembalikan, bisa berupa pertanyaan, komentar, saran, pernyataan pemahaman, dukungan dan sebagainya

### Mengapa perlu mendengarkan

Dalam kehidupan sehari-hari kita tak pernah luput dari yang namanya komunikasi. Komunikasi menjadi faktor penentu keutuhan hubungan kita dengan makhluk lainnya, khususnya hubungan kita antara sesama manusia. Maka diperlukan keahlian dalam berkomunikasi dalam mencapai komunikasi efektif. Untuk mengembangkan komunikasi efektif paling tidak kita harus menguasai empat jenis ketrampilan dasar dalam berkomunikasi yaitu: menulis, membaca (bahasa tulisan) dan **mendengar**, berbicara (bahasa lisan).

Komunikasi merupakan ketrampilan yang paling penting dalam hidup kita. Kita menghabiskan sebagian besar jam di saat kita sadar dan bangun untuk berkomunikasi. Sama halnya dengan pernafasan, komunikasi kita anggap sebagai hal yang otomatis terjadi begitu saja, sehingga kita tidak memiliki kesadaran untuk melakukannya dengan efektif. Kita tidak pernah dengan secara khusus mempelajari bagaimana menulis dengan efektif, bagaimana membaca dengan cepat dan efektif, bagaimana berbicara secara efektif, **apalagi bagaimana menjadi pendengar yang baik. Bahkan untuk yang terakhir, yaitu ketrampilan untuk mendengar tidak pernah diajarkan atau kita pelajari dalam proses pembelajaran yang kita lakukan baik di sekolah formal maupun pendidikan informal lainnya**. Bahkan hanya sedikit orang yang pernah mengikuti pelatihan mendengar. Membangun dasar pengembangan keahlian berkomunikasi harus ada unsur bagaimana mendengar secara efektif. Ada beberapa elemen mendengar efektif. Elemen tersebut meliputi perhatian, refleksi, kemampuan toleransi, kemampuan memahami. Kurangnya kemampuan mendengar kita akan mengakibatkan kepekaan kita menurun dalam berkomunikasi. Kita tidak bisa berkomunikasi efektif tanpa menjadi pendengar yang baik. Dan kita tidak bisa menjadi seorang yang baik dalam memecahkan masalah tanpa keahlian berkomuniksi.

Ketiadaan mendengar secara efektif, seringkali pesan yang kita kirim  tidak sama dengan apa yang kita terima. Meskipun hal ini bisa terjadi karena berbagai alasan, kurangnya perhatian dalam mendengar akan merugikan kita terutama saat harus mengingat dan mempertahankan pesan yang kita terima.

Ada sejumlah hal yang dapat kita ambil untuk menjadi pendengar yang baik, termasuk asumsi yang mengatakan bahwa kita tidak perlu mendengarkan  beberapa hal tidak penting. Sebagai contoh, mungkin anda tahu apa yang akan seseorang katakan kepada anda, maka anda hanya perlu menegaskan bahwa benar dia akan berkata demikian. hal lain adalah kegagalan untuk memperhatikan atau selalu mengalah terhadap gangguan, dan kurang melatih apa yang akan anda respons, juga bisa menjadi penyebab pendengar yang kurang baik. Apa yang sering terjadi adalah bahwa, “saat kita menjadi pendengar”, mungkin mengabaikan orang lain saat mencoba untuk memberi tanggapannya, ini merupakan bentuk pencegahan terhadap kegagalan diatas.

Dalam kaitannya dengan mendengar secara efektif. Mendengar aktif adalah alat yang sangat membantu dalam komunikasi yang efektif. Kadang-kadang disebut “mendengar reflektif”, mendengar secara aktif melibatkan pengklarifikasian pesan untuk memastikan bahwa anda mendengar apa yang dikatakan dengan mengulang kembali. Teknik mendengar aktif yang membantu adalah penggunaan ungkapan, “Apa yang anda dengar anda katakan” Ini hanya satu contoh  mendengar reflektif dan merupakan umpan balik. Setiap pertanyaan klarifikasi bisa berfungsi sebagai mendengarkan aktif. Intinya adalah bahwa ketika anda memperjelas pesan, anda memastikan bahwa anda telah menerima pesan sama dengan yang dikirim, atau dimaksudkan.

Kadang-kadang proses masih bisa menggelincirkan ketika dimaknakan “apa yang anda dengar anda katakan” pesan yang diklarifikasikan kemudian disimpulkan “bukan itu yang saya katakan”, dan kemudian sebuah argumen terjadi atas mana yang benar. Pembicaraan dapat digelincirkan oleh debat tentang apa yang sebenarnya dikatakan atau tidak dikatakan pada awal mulanya. Hal ini mudah diatasi oleh setiap orang mengingat bahwa tujuan komunikasi efektif, tidak membuktikan siapa yang benar secara mutlak. kalimat yang baik untuk mengingat untuk situasi ini adalah “sebenarnya, apa yang saya katakan adalah dimaksudkan untuk “konfirmasi”.

Mendengar reflektif membawa dalam keadaan merasa canggung, tidak wajar, aneh, kaku. Namun hal ini, memiliki sejumlah manfaat berharga dalam belajar dan berlatih. Melalui mendengarkan aktif anda dapat menghilangkan sebagian besar argumen anda dengan memastikan bahwa pesan yang diterima adalah salah satu yang dikirim. Dengan hati-hati menjelaskan pesan, anda dapat mengidentifikasi pola dalam asumsi dan keyakinan menyimpang. Setelah pola telah diidentifikasi, asumsi dan keyakinan dasar bisa ditantang dan diganti dengan setidaknya pikiran netral.Ketika Anda dapat benar-benar mendengar apa yang dikatakan dalam percakapan Anda, Anda cenderung tidak terlibat dalam lingkaran debat, dengan masing-masing menyiapkan diri dan menghindari timbulnya miskomunikasi.

Kegiatan berbicara dan mendengar merupakan dinamika komunikasi. Di samping keterampilan berbicara dalam komunikasi kita harus memiliki keterampilan mendengar. Sayangnya, banyak dari kita hanya mahir berbicara tetapi kurang sekali dalam melakukan kegiatan ”mendengar”. Banyak orang yang berkomunikasi seolah-olah mendengar tetapi sesungguhnya tidak ”mendengar”, karena yang bersangkutan tidak menyimak. Menyimak dan mendengar adalah berbeda. Kita boleh mendengar tapi belum tentu menyimak. Kita dapat membeli alat pendengaran, tetapi tidak dapat membeli alat simak.

Faktor mendengar ternyata bagian penting dari keseluruhan proses komunikasi. Hasil komunikasi tidak optimal jika orang yang terlibat dalam proses komunikasi tidak mau/tidak berupaya saling mendengar. Jadi, mendengar dalam kegiatan komunikasi diperlukan. Karyawan yang teruji dalam kecakapan insani (softskills) yang sangat tinggi tingkat menyimaknya juga tinggi. Makin tinggi daya menyimak makin meningkat pula kecakapan insani karyawan.Jika kita mendengar dengan baik daya empati kita terhadap sesama (orang lain) juga akan baik, karena dasar dari empati adalah mendengar secara baik apa yang dialami orang lain.

### Komponen proses mendengarkan

Seseorang dalam mendengarkan informasi secara efektif memiliki prosesnya, yaitu mendengarkan, pemahaman, mengingat, penafsiran dan mengevaluasi.

**1. Mendengarkan**

Mendengarkan melibatkan pemrosesan suara di dalam setiap otak manusia. Ada beberapa cara mendengarkan, yaitu:

* Menangkap, dapat mengenal dan mengetahui maksud yang terucapkan lewat nada, raut wajah, gerak dan lain-lain.
* Memperhatikan, memusatkan perhatian penuh terhadap informasi yang disampaikan oleh pihak pembicara.

**2. Pemahaman**

Pemahaman merupakan proses penerimaan arti kata-kata yang disampaikan sehingga dapat sesuai dengan kata-kaa yang keluar dari pihak pembicara. Dengan kata lain topik pembicaraan yang disampaikan, disusun dan diulang kembali sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih memahaminya.

**3. Mengingat**

Setelah memahami informasi yang telah disampaikan, kemudian melakukan pengujian kemampuan berapa besar informasi tersebut dapat disimpan dan dicatat ke dalam suatu memori. Agar informasi dapat disimpan dalam jangka waktu lama, pendengar perlu melakukan konsentrasi penuh terhadap pesan yang dibicarakan. Hal ini bertujuan bahwa apabila sewaktu informasi dibutuhkan kembali, dapat digunakan sesuai apa yang telah didengarkan dan meminimalisir kesalahpahaman.

**4. Menafsirkan**

Penafsiran merupakan proses memahami pesan yang disampaikan sesuai dengan ide, harapan dan pengalaman pribadi. Maksudnya Informasi/pesan yang disampaikan dihubungankan dengan informasi/pesan yang telah kita dengar, baca/lihat sebelumnya dari beberapa sumber. Sumbernya misalkan dari televisi, pengalaman pribadi, perbincangan, radio dan lain-lain.

**5. Mengevaluasi**

Setelah melakukan penafsiran, kemudian langkah selanjutnya mengevaluasi mengenai pesan yang disampaikan. Dengan kecakapan berpikir pendengar menilai yang diungkapkan oleh pembicara, membedakan fakta dan opini, serta mengevaluasi bukti yang dikemukakan pembicara. Apabila pembicaraan tidak sesuai dengan penafsiran pendengar, hal ini akan menimbulkan tanggapan kepada pembicara.

1.2  Teori Kognitif dan Tingkah Laku

·         Teori ini cenderung untuk memusatkan perhatiaannya pada individu dan karenanya, ilmu psikologi menjadi sumber pertama teori ini. Teori kognitif mengakui hubungan yang kuat antara stimuli dan respon namun teori ini lebih menekankan pada terjadinya proses penyampaian informasi diantara keduannya.

·         Menurut Morissan dan Andy Corry Wardhani dalam buku Teori Komunikasi menjelaskna bahwa teori kognitif memberikan penjelasan mengenai aspek-aspek umum bagaimana orang berpikir.Menurut Soewardi Idris dalam buku Jurnalistik televisi Petunjuk Dasar PemberitaanTelevisi sebelum meakukan wawancara hars diketahui terlebih dahulu apa pokok pembicaraan dan siapa yang akan diwawancarai. sehingga orang yang akan melakukan wawancara pasti terlebih dahulu akan meriset apa yang harus ia ketahui, baik topik maupun profil si narasumber, sehingga membuat si pewawancara tidak kebingunan atau terlihat tidak tahu tentang apa yang akan ia bicarakan dengan narasumber, untuk itu, riset sangatlah penting untuk si pewawancara. Menurut Nancy Reardon dan Tom Flynn dalam buku On Camera Menjadi Jrnalis TV Andal dan Profesional dengan menyimak informasi yang ada di internet, majalah ataupun buku, Anda akan menemukan ide-ide yang berbeda, kontak baru, serta informasi dan cerita yang berbeda.

1.3  Teori interaksi

·         Teori ini memandang struktur sosial sebagai produk, bukan penentu dalam interaksi. Fokus perhatian teori ini adalah bagaimana bahasa digunakan untuk membentuk struktur sosial dan bagaimana bahasa dan sistem simbol yang lainnya diproduksi, dipelihara dan diubah selama penggunaannya.

·         Menurut Morissan dan Andy Corry Wardhani dalam buku Teori Komunikasi teori ini dirancang untuk menjelaskan proses sosial dan menunjukan bagaimana tingkah laku orang dipengaruhi oleh aturan atau norma-norma kelompok. Teori ini juga menunjukan bagaimana komunikasi dapat mengubah aturan atau ketentuan yang berlaku pada masyarakat. Jika teori ini dikaitkan dengan wawancara mengenai kehidupan sosial di masyarakat dan kelompok yang memiliki norma-norma atau aturan yang berlaku maka proses wawancara sangatlah mudah jika kita mengikuti atau mengetahui aturan-aturan tersebut. Walaupun kita harus tetap berpegang pada etika yang ada dalam dunia jurnalisme, sehingga jika proses ini kita gunakan dengan baik ketika kita mewawancarai narasumber tentang masalah yang ada di tengah-tengah lingkungannya khususnya dalam suatu kelompok yang memiliki aturan atau norma-norma, maka narsumber dengan senang hati memberikan informasi tentang apa yang terjadi di dalam masyarakat atau kelompok tersebut.

1.4  Teori Interprstasi

·         Teori yang menjelsakan proses di mana pemahaman

*(understanding)*terjadi. Teori ini membuat perbedaan yang tajam antara pemahaman dan penjelasan ilmiah. Teori ini cenderung menghindari penilian yang bersifat menentukan terhadap gejala yang diamati.

·         Menurut Morissan dan Andy Corry Wardhani dalam buku Teori Komunikasi teori ini memiliki keunggulan dalam menjelaskan makna sesuatu atau peristiwa berdasarkan pengalaman individu, termasuk juga dalam hal ini makna tulisan dan makna dari struktur sosial tertentu. Ketika teori ini dipadukan dengan konteks wawancara maka hasilnya akan lebih baik, karena dari hasil informasi yang didapat dalam wawancara dengan narasumber, sangatlah baik (mendapat banyak informasi) karena, dari awal berwawancara menggunakan teori ini. Narasumber juga banyak bercerita tentang pengalamannya, sehingga informasi yang kita adpatkan sanagtlah banyak.

1.5  Teori Kritis

·         Teori kritis adalah sebutan untuk orientasi teoritis tertentu yang bersumber dari Hegel dan Marx, disistematisasi oleh Horkheimer dan sejawatnya di Institut Penelitian Sosial di Frankfurt, dan dikembangkan oleh Habermas.merupakan sekumpulan gagasan yang disatukan oleh kepentingan bersama untuk memajukan atau meningkatkan kualitas komunikasi dan kehidupan manusia. Teori memfokuskan pada isu-isu seputar ketidak adilan dan penindasan yang terjadi di masyarakat.

·         Menurut Morissan dan Andy Corry Wardhani dalam buku Teori Komunikasi, teori ini memberikan penekan pada nilai atau kepentingan yang menjadi dasar untuk menilai suatu peristiwa, situasi dan institusi. Dalam wawancara teori sangatlah tidak mendukung karena adanya penekanan yang dilakukan oleh teori ini, jika teori ini dipakai dalam proses wawancara maka informasi yang kita dapatkan sangat sedikit, sekalipun banyak namun, hasil tulisan yang kita tulis tidak akan seluas dan sebebas yang kita inginkan (masih ada batasannya).

### Memahami wawancara dalam komunikasi dalam berbagai aktivitas komunikasi interpersonal di kampus, masyarakat, dan tempat kerja.

Ada beberapa macam kegiatan wawancara yang dikelompokan berdasarkan cara pelaksanaannya, yaitu wawancara tertutup, terbuka, konferensi, kelompok, individual, terpimpin, bebas. Berikut ini adalah penjelasan lengkap mengenai jenis - jenis wawancara tersebut.

* 1. Wawancara Tertutup

Wawancara tertutup adalah sebuah kegiatan wawancara yang dilakukan dengan cara tertutup. Pewawancara harus menjaga atau merahasiakan nama maupun informasi mengenai narasumbernya dengan cara memalsukan atau memberi inisial nama narasumber. Wawancara tertutup ini bisa juga diartikan sebagai wawancara yang pertanyaan – pertanyaannya terbatas dan telah tersedia jawbannya yang berupa pilihan. Contohnya adalah wawancara yang menggunakan lembar questionnaire.

* 1. Wawancara terbuka

Wawancara ini bertolak belakang dengan jenis wawancara tertutup, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tidak merahasiakan informasi mengenai narasumbernya dan juga memiliki pertanyaan – pertanyaan yang tidak terbatas atau tidak terikat jawabannya. Contohnya adalah wawancara yang meminta narasumber untuk memberikan penjelasan lengkap mengenai suatu hal.

* 1. Wawancara konferensi

Wawancara konferensi adalah wawancara yang dilakukan oleh seorang pewawancara dengan sejumlah narasumber dan sebaliknya. Contohnya adalah wawancara yang dilakukan di acara – acara televisi atau talk show, wawancara yang dilakukan oleh seorang pewawancara kepada sejumlah narasumber di acara formal atu diskusi publik, dan Wawancara jarak jauh (teleconference) yang banyak dilakukan di acara – acara berita.

* 1. Wawancara Kelompok

Wawancara kelompok adalah wawancara yang dilakukan oleh sejumlah pewawancara kepada narasumber dan dilaksanakan pada waktu yang bersamaan. Hal ini hampir sama dengan wawancara konferensi, tetapi pada wawancara kelompok pertanyaan – pertanyaan yang diajukan oleh setiap pewawancara berbeda – beda. Contohnya adalah wawancara kepada seorang artis, pejabat, atau group band yang berprestasi atau sedang terkena skandal.

* 1. Wawancara Individual

Wawancara Individual adalah wawancara yang dilakukan oleh seorang wawancara dengan seorang narasumber. Wawancara ini disebut juga dengan wawancara perorangan. Contohnya adalah wawancara yang dilakukan oleh wartawan dalam mencari berita.

* 1. Wawancara Terpimpin

Wawancara ini disebut juga dengan wawancara terstruktur. Wawancara jenis ini biasanya menggunakan beberapa pertanyaan yang telah disiapakan sebelumnya baik oleh pewawancara maupun narasumbernya. Contohnya adalah wawancara yang sering terjadi di acara – acara talk show bertemakan khsusus kepada narasumber seperti dokter, polisi, guru, dan lain – lain.

* 1. Wawancara Bebas

Wawancara bebas adalah jenis wawancara yang pertanyaannya tidak dipersiapkan terlebih dahulu. Dengan kata lain wawancara ini terjadi spontan bergantung dengan suasana dan keadaan ketika kegiatan wawancara berlangsung. Wawancara ini sering disebut juga dengan wawancara tidak berstruktur.

## 

## Metode Wawancara

Untuk mendapatkan informasi, ada beberapa metode yang digunakan oleh pewawancara ketika mengadakan wawancara.

1. Mencatat

Metode yang pertama adalah mencatat. Para pewawancara biasanya menyiapkan buku dan pulpen untuk mencatat jawaban – jawaban dari narasumber. Ketika mencatat jawaban tersebut, pewawancara akan menulisnya dengan sangat cepat dengan cara hanya menuliskan point – pointnya saja. Karena kalau tidak, mereka tidak akan mendapat informasi yang telah diutarakan oleh narasumbernya. Setelah mendapatkan catatan hasil wawancara, barulah catatan itu dikembangkan dengan menggunakan tulisan yang baik dan informative.

1. Merekam / Recording

Metode selanjutnya adalah merekam. Pewawancara membutuhkan suatu alat yang berupa perekam suara. Alat ini digunakan untuk merekam jawaban – jawaban yang diberikan oleh narasumber, sehingga mereka tidak akan kehilangan informasi sedikitpun. Setelah mendapatkan rekaman, pewawancara akan menulis transkip tanya jawab tersebut dan menjadikannya sebuah tulisan berita.

**DAFTAR PUSTAKA**

Gea, Antonius Atosokhi, Antonina Panca Yuki W., dan Yohanes Babari. 2003. Relasi Mengenal Diri Sendiri: *Character Building I.* Jakarta: Gramedia.

Littauer, Florence. 1996. Personality Plus: *Bagaimana Memahami Orang lain dengan Memahami Diri Sendiri.* Jakarta: BinarupaAksara.

Carnegie, Dale & Associates, Inc., Stuart R. Levine, dan Michael A Crom. 1996. Pemimpin dalam Diri Anda: *Cara Memperoleh Teman, Menanamkan Pengaruh terhadap Orang Lain, dan Meraih Keberhasilan dalam Dunian yang Sedang Berubah.* Alih bahasa oleh Tuntun Sinaga. Jakarta: Mitra Utama.

Problem Solver & Decision Making