**BAB X**

**DIRI DALAM KOMUNIKASI**

* 1. **Kesadaran Diri**

Jika kita harus mendaftarkan berbagai kualhtas yang ingin kita miliki, kesadaran-diri pasti menempati prioritas tinggi. Kita semua ingin mengenal diri sendiri secara lebih baik, karena kita mengendalikan pikiran dan perilaku kita sebagian besar sampai batas kita memahami diri sendiri sebatas kita menyadari siapa kita.

Kesadaran-diri merupakan landasan bagi semua bentuk dan fungsi komunikasi (Kleinke, 1978). ini dapat dijelaskan dengan baik melalui Jendela Johari (Johari Window), yang disajikan pada (Luft, 1969, 1970). Jendela ini dibagi menjadi empat daerah berisi diri atau kuadran pokok, yang masin-masing berisi diri (self) yang berbeda.

**Daerah Terbuka (*Open Self*)**

Daerah terbuka (*open self*) berisikan semua informasi perilaku,sikap,perasaan keinginan,motivasi, gagasan, dan sebagainya yang diketahui oleh diri sendiri dan oleh orang lain. Macam informasi yang termasuk di sini dapat beragam mulai dari nama, warna kulit, dan jenis kelamin seseorang sampaipada usia, keyakinan politik dan agama. Daerah terbuka masing-masing orang akan berbeda-beda besamya bergantung pada dengan siapa orang ini berkomunikasi. Ada orang yang membuat kita merasa kita merasa nyaman dan mendukung kita;, terhadap mereka, kita membuka diri kita lebar-lebar. Terhadap orang yang lain kita lebih suka menutup sebagianbesar diri kita.

Besarnya daerah terbuka juga berbeda-beda dari satu orang ke orang lain (Gambar 32). Sebagian orang cenderung mengungkapkan keinginan dan perasaan mereka yang paling dalam. Lainnya lebih suka berdiam diri baik dalam hal yang penting maupun tak penting. Tetapi kebanyakan di antara kita, membuka diri kepada orang-orang tertentu pada waktu-waktu tertentu..

 "Makin kecil kuadran pertama," Luft (1970), "makin buruk komunikasi". Komunikasi bergantung pada sejauh mana kita membuka diri kepada orang lain dan kepada kita sendiri Jika kita tidak membiarkan orang lain mengenal kita, komunikasi menjadi sangat sukar. Jika malah tidak mungkin. Kita dapat berkomunikasi secara bermakna hanya bila kita saling mengenal dan juga mengenal diri sendiri. Untuk meningkatkan komunikasi, kita terlebih dulu harus berusaha memperbesar daerah terbuka ini.

Perubahan pada daerah terbuka- atau pada sebarang daerah atau kuadran-akan mengakibatkan perubahan pada kuadran yang lain. Bayangkanlah sebuah jendela yang besarnya tetap, dengan besar setiap kotak dapat berubah-ubah adakalanya kecil, adakalanya besar. Jika salah satu kotak menjadi lebih kecil, kotak lain akan menjadi lebih besar. Begitu juga, jika salah satu kotak menjadi lebih besar, kota lain pasti menjadi lebih kecil. Daerah-daerah diri ini, dengan demikian, tidaklah saling terpisah sendiri. Mereka masing-masing bergantung kepada yang lain.



**Daerah Buta (Blind Self)**

*Daerah buta* berisikan informasi tentang diri kita yang diketahui orang lain tetapi kita sendiri tidak mengetahuinya. Ini dapat berupa kebiasan-kebiasaan kecil mengatakan "tahu kan" atau memegang-megang hidung bila anda marah atau hal-hal lain yang lebih berarti seperti sikap defensif, atau pengalaman terpendam.

Sebagian orang mempunyai daerah buta yang luas dan tampaknya tidak menyadari berbagai kekeliruan yang dibuatnya. Orang lain kelihatannya sangat cemas jika memiliki sedikit saja daerah buta. Mereka berusaha melakukan terapi dan mengikuti semua kegiatan kelompok penyadaran-diri. Sementara orang yang lain mengira mereka tahu segalanya tentang diri mereka sendiri, percaya bahwa mereka telah menghilangkan daerah buta ini sampai nol.

Masih ada lagi orang yang hanya berpura-pura ingin mengurangi daerah buta mercka. Mereka menunjukkan kesediaan untuk mendengar tentang diri mereka, tetapi baru saja komentar bernada negatif muncul, mereka bersikap defensif dan membela diri. Kebanyakan dari kita terletak di antara ekstrim-ekstrim ini.

Komunikasi menuntut keterbukaan pihak-pihak yang terlibat. Bila ada daerah buta, komunikas menjadi sulit. Tetapi, daerah seperti ini akan selalu ada pada diri kita masing-masing. Walaupun kita dapat mencutkan daerah ini, menghilangkannya samasekali tidaklah mungkin.

**Daerah Gelap (Unknown Self)**

Daerah gelap (unknown self) adalah bagian dari diri kita yang tidak diketahui baik oleh kita sendiri maupun oleh orang lain. Ini adalah informasi yang tenggelam di alam bawah sadar atau sesuatu yang dari perhatian.

 Kita memperoleh gambaran mengenai daerah gelap ini dari sejumlah sumber. Adakałanya daerah ini terungkap melalui perubahan temporer akibat mimum obat, melalui kondisi eksperimen khusus seperi hipnotis atau deprivasi mimpi. Eksplorasi daerah gelap melalui interaksi yang terbuka, jujur, empatik dengan saling percaya dengan orang lain, orangtua, sahabat, konselor,anak-anak, kekasih merupakan cara efektif untuk mendapatkan gambaran ini.

**Daerah Tertutup (Hidden Self)**

Daerah tertutup (hidden self) mengandung semua hal yang anda ketahui tentang diri sendiri dan tentang orang lain tetapi anda simpan hanya untuk anda sendiri. Ini adalah daerah tempat anda merahasiakan segala sesuatu tentang diri sendiri dan tentang orang lain. Pada ujung-ujung ekstrim, terdapat mereka yang terlalu terbuka (overdisclosers) dan mereka yang terlalu tertutup (underdisclosers). Mereka yang terlalu terbuka menceritakan segalanya. Mereka tidak menyimpan rahasia tentang diri sendiri dan tentang orang lain. .Mereka akan menceritakan kepada anda kisah keluarga, masalah seksual, masalah perkawinan, keadaan keuangan, tujuan, kesuksesan dan kegagalan, pokoknya segala macam. Masalah dengan mereka yang terlalu terbuka ini adalah bahwa mereka tidak membedakan antara orang-orang yang boleh dan seharusnya tidak boleh mendengar pengungkapanini. Selanjutnya mereka juga tidak membedakan berbagai informasi yang boleh mereka ungkapkan dan informasi yang seharusnya mereka rahasiakan.

Mereka yang terlalu tertutup tidak mau mengatakan apa-apa. Mereka akan berbicara tentang anda tetapi tidak tentang mereka sendiri. Anda mungkin merasa bahwa mereka takut ditolak; anda mungkin merasa ditolak karena mereka tidak mau mempercayai anda. Bila anda menolak mengungkapkan segala sesuatu tentang diri anda kepada orang lain, anda mengatakan sesuatu tentang apa yang anda pikirkarn an atam tentang orang-orang ini. Setidak-tidaknya, perilaku demikian mengatakan "Saya tidak cukup mempercayaimu untuk mengungkapkan diri saya kepadamu. "

Kebanyakan dari kita berada di antara kedua ekstrim ini. Kita merahasiakan hal-hal tertentu dan kita membuka hal-hal yang lain; kita terbuka kepada orang-orang tertentu dan kita tidak terbuka kepada orang yang lain Pada dasanya, kita adalah orang-orang terbuka yang selektif.

**MENUMBUHKAN KESADARAN-DIRI**

Dalam pembahasan berikut disajikan saran-saran mengenai bagaimana anda dapat meningkatkan kesadaran-diri. Beberapa di antaranya akan dijelaskan.

**Dialog dengan Diri Sendiri**

Tak seorang pun mengetahui diri anda lebih baik daripada anda sendiri. Masalahnya kita jarang sekali, kalau pun pernah, menanyai diri sendiri tentang diri sendiri. Melakukan hal demikian dapat mengungkap. Salah satu caranya adalah melakukan tes "Siapa Saya?" secara informal (Bugental dan Zelen, 1950). Berilah judul pada sehelai kertas "Siapa Saya" dan tulislah 10, 15, atau 20 kali, "Saya ada- lah... " Kemudian lengkapilah kalimat ini. Cobalah untuk tidak hanya memberikan tanggapan yang positif atau secara sosial dapat diterima; tuliskan saja apa yang muncul dari otak kita. Kedua, bagilah sehelai kertas lain ke dalam dua kolom. Beri judul kolom yang pertama "Kekuatan" atau "Keunggulan" dan kolom lain "Kelemahan" atau "Kekurangan." Isilah masing-masing kolom secepat mungkin. Ketiga, gunakanlah kedua tes pertama ini sebagai dasar, berilah judul pada sehelai kertaş ketiga "Tujuan Perbaikan-Diri," dan lengkapilah pernyataan "Saya ingin memperbaiki/meningkatkan... saya" sebanyak anda bisa dalam waktu, misalnya, lima menit. Apakah anda akan menggunakan cara ini atau tidak, bukanlah hal yan penting; yang penting adalah bahwa anda mulai berdialog dengan diri sendiri tentang diri sendiri.

 Selanjutnya, ingatlah bahwa anda terus berubah. Karenanya, persepsi-diri serta tujuan anda juga berubah, seringkali secara drastis. Perbaruilah catatan anda secara teratur dan sering.

**Mendengarkan**

Kita dapat mengenal diri sendiri dengan melihat diri sendiri seperti yang dilakukan orang lain.Orang lain senantiasa memberikan umpan balik yang sangat kita perlukan untuk meningkatkan kesadaran-diri.

Dalam setiap interaksi antarpribadi, orang mengomentari kita dengan berbagai cara tentang apa yang kita lakukan, apa yang kita katakan, bagaimana penampilan kita. Adakalanya komentar ini eksplisit: "Anda benar-benar lesu hari ini." Lebih sering komentar ini hanya implisit, misalnya melalui pandangan kosong, atau penghindaran kontak mata. Seringkali pula pesan ini "tersembunyi" di balik cara orang memandang kita katakan.

 Perhatikanlah dengan cermat macam-macam informasi ini (baik verbal maupun nonverbal) dan manfaatkanlah untuk meningkatkan kesadaran-diri anda. Dalam pembahasan tentang komunikasi verbal dan nonverbal nanti, kami menyajikan beberapa saran dan pandangan untuk membaca pesan-pesan tersembunyi ini.

**Mengurangi Daerah Buta**

Secara aktif carilah informasi untuk mengurangi daerah butn anda. Orang akan mengungkapkan infomasi seperti itu bila anda mendorong mereka. Manfaatkanlah situasi-situasi tertentu setiap hari untuk mendapatkan intormasi-diri: "Menurut anda apakah saya terlalu keras terhadap dosen hari ini? " "menurut anda apakah saya cukup tegas ketika saya meminta kenaikan gaji tadi?" Tentu saja, janganlah tenus menerus mencari informasi ini. Teman anda akan dengan segera menyadari dengan siapa mereka berinteraksi. Anda dapat memanfaatkan beberapa situasi- barangkali di saat anda merasa kurang yakin dengan apa yang harus dilakukan atau bagaimana anda berpenampilan - untuk mengurangi daerah buta dan meningkatkan kesadaran-diri anda

**Amatilah Diri Anda yang Berbeda-beda**

Masing-masing kita dipandang secara berbeda oleh setiap kawan dan keluarga. Bagi setiap mereka kita adalah orang yang berbeda-beda tetapi kita sebenarnya adalah semua pandangan mereka itu.Berlatihlah melihat diri sendiri seperti orang yang berinteraksi dengan kita melihat kita. Sebagai permulaan, bagaimana anda dilihat oleh ibu, ayah, guru, sahabat dekat, orang asing yang duduk di sebelah anda dalam bis, atasan anda, dan anak tetangga anda. Masing-masing orang ini melihat anda secara berbeda. Karena anda, nyatanya, merupakan paduan dari semua pandangan ini, penting bagi anda untuk melihat diri sendiri melalui orang lain. Pengalaman ini pasti akan memberikan pandangan baru dan berguna bagi anda tentang diri sendiri.

**Memperluas Daerah Terbuka**

Kesadaran diri umumnya meningkat bila anda memperluas daerah terbuka anda. Bila anda mengungkapkan diri anda kepada orang lain, anda sekaligus juga mengungkapkan diri anda kepada diri sendiri. Anda melihat lebih jelas apa yang selama ini tidak tampak. Dengan mendiskusikan diri anda sendiri anda mungkin menemukan hubungan-hubungan yang selama ini hilang. Dengan bantuan umpan balik dan orang lain, anda mendapatkan pandangan- pandangan baru. Semua ini membantu meningkatkan menemukan kesadaran-diri anda.

Selanjutnya, dengan memperluas daerah terbuka anda, anda meningkatkan kesempatan untuk mengembangkan dialog yang bermakna dan akrab. Melalui interaksi seperti inilah anda dapat mengenal diri sendiri sebaik-baiknya.

* 1. **Mendengarkan**

**HAKEKAT MENDENGARKAN**

Karena kegiatan mendengarkan acapkali hanya dipahami secara samar-samar dan adakalanya dipahami secara tidak akurat, kita perlu menelaah hakekat mendengarkan secara lebih menyeluruh.

**Mendengarkan: Definisi**

Mendengarkan diartikan sebagai proses aktif menerima rangsangan (stimulus) telinga (aural), Berlawanan dengan konsepsi yang populer, mendengarkan merupakan proses yang aktif, tidak pasif. Mendengarkan tidak terjadi begitu saja; kita harus melakukannya. Mendengarkan menuntut tenaga dan komitmen. Mendengarkan (*listening*) menyangkut penerimaan rangsangan dan karenanya berbeda dengan mendengar (*hearing*) sebagai suatu proses fisiologis. Kata menerima menyerap rangsangan (stimulus) dan memprosesnya dengan cara tertentu. Setidak-tidaknya selama beberapa waktu, isyarat yang diterima ditahan. Mendengarkan meyangkut rangsangan aural yaitu, isyarat (gelombang suara) yang diterima oleh telinga. Mendengarkan, karenanya, tidak terbatas hanya pada isyarat-isyarat verbal (kata), melainkan juga mencakup semua isyarat yang dapat didengar: suara bising selain juga kata-kata, musik selain juga prosa. Mendengarkan adalah keterampilan yang sangat penting dalam segala bentuk komunikasi antarmanusia.

**Jenis-jenis Mendengarkan**

Seperti halnya kita berbicara untuk berbagai tujuan, kita juga mendengarkan untuk berbagai tujan Ada tiga jenis mendengarkin yang kita kenal.

**Mendengarkan untuk Kesenangan.**

Mendengarkan untuk kesenangan menyita cukup banyak waktu mendengarkan kita. Kita mendengarkan musik, siarun olahraga, atau pertunjukan televisi pada dasarnya untuk kesenangan. Ketika mendengarkan untuk kesenangan, anda sementara melupakan dosen yang cerewet, menjauhkan diri anda dari rangsangan yang lain, santai dan menikmati rangsangan ini. Kegiatan mendengarkan relatif pasif.

**Mendengarkan untuk informasi.**

Scbagai mahasiswa atau pelajar, tanggungjawab utama mendengarkan anda terpusat pada mendengarkan untuk informasi. Di kelas anda mendengarkan guru atau dosen dan rekan mahasiswa yang lain . Ketika anda menyetel radio mobil anda untuk mendengarkan hasil pertandingan final sepakbola, anda lagi-lagi mencari informasi. Dalam kelompok kecil atau situasi antarpribadi, banyak dari waktu anda digunakan untuk mendengarkan informasi - apa yang terjadi pada Kris dan Patty akhir pekan lalu, apa yang akan dikerjakan teman-teman selama liburan, apa yang berlangsung di kelas sosiologi yang kebetulan tidak dapat anda hadiri.

Sekali waktu, tujuan anda sekadar mendapatkan informasi baru, mempelajari data tertentu yang belum anda ketahui. Kali lain, anda mendengarkan untuk mendapatkan informasi sedemikian hingga anda bisa memperoleh keterampilan baru atau melakukan sesuatu secara lebih efektif mengoperasikan komputer, melemparkan bola, menyajikan makan malam. Kali lain lagi, anda mendengarkan untu informasi tertentu sehingga anda kemudian dapat melakukan evaluasi atau kritik. Dalam pembicaraan di muka kelas, anda mendengarkan pembicara untuk memperoleh informasi sehingga anda dapat mengevaluasi pembicaraan tersebut dan mengemukakan komentar.

Kedua macam kegiatan mendengarkan ini- mendengarkan untuk kesenangan dan mendengarkan untuk informasi seringkali saling berkaitan.Seringkali anda belajar atau memperoleh sesuatu meskipun dari acara hiburan. Begitu juga, anda mungkin terhibur dalam mendengarkan informasi. Media-media masa khususnya sangat sensitif terhadap pentingnya menggabungkan program hiburan dengan program informatif dan akhir-akhir ini melakukan perubahan besar-besaran, misalnya, dalam menyajikan siaran berita. Program- program seperti "Sesame Street," "60 Minutes," dan '20/20" merupakan contoh yang baik untuk gabungan antara hiburan dan informasi.

**Mendengarkan untuk Membantu.**

Fungsi membantu pada kegiatan mendengarkan merupakan hal yang sangat penting yang akan kita singgung berulangkali. Bila anda mendengarkan seseorang mengeluh, membicarakan suatu masalah, atau berusaha mengambil keputusan, anda seringkali mendengarkan untuk membantu. Barangkali bantuan ini sekadar berupa menjadi pendengar yang beperhatian dan mendukung. Kali lain, bantuan yang kita berikan dapat bersifat lebih langsung, misalnya dalam bentuk pemberian saran dan nasihat.

**HAMBATAN-HAMBATAN TERHADAP MENDENGARKAN YANG EFEKTIF**

Langkah pertama dalam meningkatkan keterampilan mendengarkan anda adalah mengenali dan memerangi berbagai penghambat mendengarkan yang efektif (Nichols, 1961: Nichols & Stevens, 1957)

**Sibuk dengan Diri Sendiri**

Barangkali penghambat paling serius dan paling merusak atas mendengarkan yang efektif adalah kecenderungan kita untuk menjadi sibuk dengan diri sendiri. Sebagai contoh, anda mungkin memusatkan perhatian anda pada tindak-tanduk anda sendiri selama interaksi- pada masalah apakah anda mengkomunikasikan citra yang tepat.

Adakalanya kesibukan dengan diri sendiri timbul karena anda memikul peran sebagai pembicara. Anda mulai menyiapkan dan memikirkan apa yang akan anda katakan untuk menjawab pembicara. Selama saat pemusatan perhatian pada diri sendini ini, anda pasti tidak memperhatikan apa yang dikatakan pembicara.

**Sibuk dengan Masalah-masalah Eksternal**

Penghambat lain adalal kecenderungan untuk memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang tidak relevan . Anda memikirkan apa yang anda lakukan Sabtu kemarin, anda membuat rencana untuk malam ini atau memikirkan film yang akan anda saksikan nanti malam. Tentu saja, makin sibuk anda memikirkan soal-soal ckstemal ini, makin tidak efektif anda mendengarkan.

**Mempertajam (*Sharpening*)**

Dalam mempertajam, saru atau dua aspek dari pesan disoroti, ditekankan, dan barangkali dibumbui aspek yang lain. Misalnya, dari semua fakta yang anda dengar tentang Patty dan Kris, yang paling anda ingat adalah bahwa kencan pertama mereka berupa menonton pertandingan gulat.

**Asimilasi**

Asimilasi adalah kecenderungan untuk merekonstruksi pesan sedemikian hingga sesuai dengan sikap, prasangka, kebutuhan, dan nilai anda sendiri. Misalnya saja, anda mempunyai pandangan negatif terhadap manajemen perusahaan tempat anda bekerja. Anda menerima pesan yang sifatnya netral. Sebagai contoh buletin perusahaan mengatakan ‘Manajemen akan memberlakukan perubahan jadwal secara drastis. Para karyawan akan dimintakan tanggapannya.” Perhatikanlah bahwa pernyataan ini tidak bersifat pro ataupan anti manajemen. Karena asimilasi, anda mungkin melihat pesan ini sebagai evaluasi negatif terhadap manajemen. Dalam menyampaikan pesan ini kepada rekan lain, anda mengisyaratkan evaluasi negatif anda sendiri dan mengatakan, misalnya, "Mereka akan mengacaukan jadwal lagi." Orang yang menerima pesan ini tidak tahu menahu akan pesan pertama yang netral, mereka hanya mendengar evaluasi yang negatif. bahwa manajemen akan memberlakukan jadwal yang akan menyulitkan karyawan.

**Faktor Kawan-atau-Lawan**

Faktor kawan - atau - lawan seringkali membuat kita mendistorsi pesan karena sikap kita terhadap orang lain. Sebagai contoh, jika anda menganggap Freddy bodoh, maka anda akan bersusah payah mencoba mendengarkan Freddy secara obyektif. Anda harus berusaha keras untuk mendengar dan mengevaluasi apa yang dikatakannya secara adil dan tanpa prasangka.

**Mendengar yang Diharapkarn**

Bila kita mendengarkan, seringkali kita terhanyut dalam pesan pembicara. Tetapi, acapkali kita tidak mendengar apa yang sebenanya dikatakan dan sebaliknya mendengar apa yang kita harapkan. Anda tahu bahwa Lin seringkali memprotes dosen tentang nilai yang didapatnya, karenanya, ketika Lin menceritakan kepada anda tentang masalahnya dengan seorang dosen hampir otomatis anda “mendengar” bahwa Lin sedang mengeluh (lagi-lagil) tentang nilainya.

**MENDENGARKAN SECARA EFEKTIF**

Karena anda mendengarkan karena berbagai alasan dan untuk tujuan yang berbeda, prinsip-prinsip yang anda terapkan dalam mendengarkan secara efektif haruslah berbeda dari satu situasi ke situasi yang lain. Berikut ini kita identifiknsikan empat dimensi mendengarkun dan kita ilustrasikan kesesuaian berbagai moda mendengarkan untuk situasi komunikusi yang berlainan.

**Mendengarkan Partisipatif dan Pasit**

Kunci mendengarkan yang efektif adalah berpartisipasi. Barangkali persiapan terbaik untuk mendengarkan yang partisipatif adalah berlaku seperti seseorang yang berpartisipasi (secara fisik dan mental) dalam tindak komunikasi. Ini mungkin terdengar remeh dan berlebihan; tetapi, dalam praktek, inilah mungkin kaidah mendengarkan yang efektif yang paling banyak diabaikan. Mahasiswa seringkali, misalnya, mengangkat kakimereka ke atas kursi, menyandarkan kepala mereka ke sisi, dan berharap dapat mendengarkan secara efektif. Ini tidak benar. Untuk mengetahui mengapa, ingatlah bagaimana tubuh anda bereaksi terhadap berita penting, Hampir segera anda mengambil posisi tegak, memiringkan tubuh ke arah pembicara, dan relatif tidak berbicara. Anda melakukan ini secara refleks karena dengan cara inilah anda dapat mendengarkan secara paling efektir. Tidaklah berarti bahwa anda harus bersikap tegang dan tidak nyaman ketika mendengarkan, hanyalah bahwa tubuh anda akan men mencerminkan pikiran yang aktif.

Yang lebih penting daripada kewaspadaan fisik ini adalah kesiagaan mental. Sebagai pendengar partisipasi dalam interaksi komunikasi adalah setara dengan pembicara, sebagai orang yang secara emosional dan intelektual siap untuk terlibat dalam prosesberbagi makna.

Tetapi, mendengarkan secara pasif bukanlah tidak bermanfaat. Mendengarkan secura pasif-mendengarkan tanpa berbicara dan tanpa mengarahkan pembicaraan dengan cara-cara nonverbal-merupakan cara yang ampuh untuk mengkomunikasikan akseptansi. Mendengarkan secara pasif memungkinkan pembicara mengembangkan pemikiran dan gagasannya di depan orang lain yang menerima tetapi tidak mengevaluasi, yang mendukung tetapi tidak mencampuri. Dengan mendengarkan secara pasif, anda menciptakan suasana yang mendukung dan reseptif. Jika ini telah tercipta, anda mungkin dapat mulai berpartisipasi secara lebih aktif, secara verbal dan non verbal.

Bentuk lain dari mendengarkan secara pasif adalah sekedar duduk bersandar, santai, dan membiarkan rangsangan suara membelai anda tanpa anda mengarahkan rangsangan itu samasekali. Mendengarkan musik benar-benar untuk kesenangan dan bukan untuk melakukan kritik barangkali merupakan contoh yang baik.

Dalam melakukan upaya mendengarkan secara partisipatif dan pasif, ingatlah beberapa pedoman berikut:

* Berusahalah mendengarkan. Mendengarkan adalah kerja keras, karena itu bersiaplah untuk berpartisipasi secara aktif. Hindarilah apa yang oleh James Floyd (1985) dinamai "Sindroma hiburan": harapan bahwa pembicara akan menghibur anda.
* Lawanlah sumber-sumber gangguan sedapat mungkin. Singkirkan gangguan atau interferensi (suratkabar, majalah, stereo), sehingga tugas mendengarkan anda tidak menghadapi pesaing.
* Jangan melamun- kecenderungan alamiah membiarkan pikiran anda melantur.
* Karena kita dapat memproses informasi lebih cepat daripada kecepatan pembicara berbicara, seringkali ada waktu senggang, Gunakanlah waktu senggang ini untuk secara mental meringkas pemikiran pembicarı. menyusun pertanyaan, menarik hubungan antara apa yang telah anda dengar dengan apa yang telah anda ketahui.
* asumsikanlah bahwa apa yang dikatakan pembicara bermanfaat. Janganlah beranggapan bahwa apa yang anda katakan lebih berharga daripada pernyataan pembicara.

**Mendengarkan secara Empatik dan secara Obyektif**

Jika anda ingin memahami apa yang dimaksud dan dirasakan seseorang, anda perlu mendengarkan dengan empati (Rodgers & Farson, 1981), Berempati kepada orang lain artinya ikut merasakan apa yang dirasakan mereka, melihat dunia seperti yang mereka lihat. Hanya bila anda bisa berempati anda dapat memahami maksud orang lain sepenuhnya.

Tidak ada metode cepat untuk melakukan empati, tetapi ada beberapa hal yang harus anda upayakan Misalnya, penting bagi seorang pelajar untuk mengetahui sudut pandang guru dan sama pentingnya bahwa guru mengetahui sudut pandang pelajar. Pelajar yang populer secarn intelektual mungkin memahami mengapa pelajar yang tidak populer dapat mengalami perasaan depresi, tetapi hal ini tidak akan membuat mereka memahami perasaan tertekan secara emosional. Untuk dapat merasakan mereka harus menempatkan diri pada posisi pelajar yang tidak populer, bermain peran dan mulai merasakan apa yang dirasakan pelajar tidak populer itu dan berpikir menurut jalan pikiran mereka.

Meskipun untuk kebanyakan situasi komunikasi mendengarkan secara empatik merupakan moda menanggapi yang paling dianjurkan, ada waktu-waktu ketika anda perlu melangkah lebih jauh untuk mengukur makna dan perasaan menurut kenyataan obyektif. Adalah penting untuk mendengarkan keluhan Peter bagaimana seluruh dunia membencinya dan untuk memahami bagaimana perasaan Peter dan mengapa ia merasa demikian. Tetapi kemudian kita perlu melihat Peter secara lebih obyektif dia barangkali melihat adanya paranoia pada dirinya. Adakalanya anda harus mengesampingkan tanggapan empatik anda dan mendengarkan secara obyektif dan netral

Dalam mengatur fokus empatik dan obyektif, ingatlah selalu beberapa saran berikut

* Lakukan dialog, jangan monolog. Komunikasi adalah proses dua-arah.
* Pahamilah sudut pandang pembicara. Jika anda ingin memahami perspektif pembicara, anda harus memperhatikan rangkaian kejadian seperti yang dilihat pembicara dan memastikan bagaimana ini dapat mempengaruhi apa yang dikatakan dan dilakukan pembicara.
* Pandanglah pembicara sebagai pihak yang setara. Untuk mendorong keterbukaan dan empati cobalah menghilangkan setiap penghambat fisik atau psikologis atas kesetaraan (misalnya keluarlah dari belakang meja yang memisahkan anda dengan bawahan anda). Janganlah memotong pembicaraan pembicara - suatu isyarat bahwa apa yang anda sampaikan lebih penting.
* Cobalah memahami pemikiran dan perasaan lawan bicara. Jangan menganggap bahwa tugas mendengarkan anda sudah selesai sebelum anda memahami perasaan dan juga pemikiran pembicara.
* Jangan “mendengarkan secara ofensif” - kecenderungan untuk mendengarkan informasi sepotong-sepotong yang akan memungkinkan anda menyerang pembicara atau menemukan kesalahan dalam pernyataan pembicara.

**Mendengarkan tanpa menilai dan mendengarkan secara kritis**

Mendengarkan secara efektif melibatkan tanggapan baik yang bersifat tidak menilai (nonjudgmental) maupun yang kritis. Kita perlu mendengarkan tanpa menilai dengan pikiran terbukan dan berusaha memahami. Tetapi, kita juga perlu mendengarkan secara kritis dengan tujuan melakukan evaluasi atau penilaian. Jelasnya, anda perlu terlebih dulu mendengarkan untuk memahami dan menahan diri untuk tidak melakukan penilaian. Mendengarkan dengan pikiran terbuka sangat sukar sebagai contoh mendengarkan argumen yang menentang keyakinan tertentu yang populer atau mendengarkan kritik terhadap nilai-nilai anda. Selanjutnya, kita perlu mendengarkan secara adil (fair), meskipun ada pernyataan-pernyataan yang tidak pada tempatnya atau bernada memusuhi. Harus diakui, terus mendengarkan dalam situasi seperti itu memang sukar, tetapi sikap seperti ini justru penting dalam situasi demikian.

Tetapi, jika komunikasi yang bermakna perlu diciptakan, anda perlu melengkapi tindak mendengarkan dengan pikiran terbuka ini dengan tindak mendengarkan secara kritis. Mendengarkan dengan pikiran terbuka akan membantu anda memahami pesan secara lebih baik. Mendengarkan dengan pikiran kritis akan membantu anda menganalisis pemahaman ini dan mengevaluasi pesan tadi. Sebagai warganegara yang terdidik dan cerdas, anda bertanggungjawab untuk mengevaluasi secara kritis apa yang anda dengar. Ini khususnya perlu dalam lingkungan pendidikan. Memang mudah untuk sekadar mendengarkan dosen dan menerima saja apa yang disampaikannya, tetapi mungkin lebih penting lagi untuk mengevaluasi dan secara kritis menganalisis apa yang anda dengar. Bertentangan dengan yang dipercaya banyak mahasiswa, kebanyakan dosen menghargai tanggapan dari pendengar yang kritis. Tanggapan demikian menunjukkan bahwa orang tersebut mendengarkan dan merangsang penelaahan gagasan lebih jauh.

Dalam mengatur tindak mendengarkan tanpa menilai dan tindak mendengarkan secara kritis, perhatikanlah pedoman-pedoman berikut.

* Jagalah agar pikiran selalu terbuka. Hindari pra-penilaian. Tundalah penilaian anda sampai anda memahami maksud dan isi yang dikomunikasikan pembicara. Hindari evaluasi positif maupun negatif sampai anda memiliki pemahaman yang cukup.
* Jangan menyaring pesan yang sulit. Hindari penyederhanaan yang berlebihan kecenderungan untuk menghilangkan rincian dan menyederhanakan pesan yang kompleks sehingga lebih diingat.
* Jangan menyaring pesan yang tidak disukai. Tak seorang pun dari kita yang ingin mendengar sesuatu yang kita yakini tidak benar, bahwa orang yang kita sayangi ternyata bukan orang baik untuk atau bahwa gagasan yang kita yakini bersifat merusak diri sendiri, tetapi adalah penting untuk menelaah kembali keyakinan kita dengan mendengarkan pesan-pesan seperti itu.
* Sadarilah bias-bias kita sendiri. Bias-bias ini mungkin mengganggu tindak mendengarkan yang akurat dan menyebabkan anda mendistorsi penerimaan pesan melalui proses asimilasi kecenderungan dengan prasangka dan harapan kita sendiri. Sebagai contoh, apakah suku bangsa, kebangsaan, atau agama anda menghalangi anda untuk menghargai pandangan pembicara.
* Nilailah isi sesuai dengan yang disampaikan, jangan cara penyampaian dianggap sebagai isi. Walaupun anda perlumenaruh perhatian pada semua aspek pesan (termasuk cara penyampaian), jangan pusatkan perhatian pada cara penyampaian sehingga melupakan aspek yang lain. Sebagai contoh janganlah menilai pembicara yang monoton sebagai tidak memiliki sesuatu yang bicarakan, atau pembicara dengan aksen yang asing sebagai tidak berpendidikan .
* Janganlah mendengarkan secara tidak kritis bila anda perlu melakukan evaluasi.

**Mendengarkan secara Dangkal dan secara Dalam**

Dalam drama *Julius Caesar* karya Shakespeare, Marc Antony, dalam pidato pemakaman Caesar mengatakan: "Saya datang untuk memakamkan Caesar, bukan memujanya. / Keburukan yang didambakan manusia,/ kebaikan seringkali terkubur bersama tulang-belulang mereka." Dan kemudian: “karena Brutus adalah orang yang mulia ;/ Begitu pula mereka semua, semua adalah orang yang mulia.” padahal Antony, seperti kita ketahui sebenarmya memuja Caesar dan meyakinkan rakyat bahwa Brutus bukanlah orang yang mulia.

Dalam kebanyakan pesan terdapat makna yang jelas yang dapat kita ketahui dengan membaca secara harfiah kata-kata dan kalimat yang ada di situ, tetapi seringkali juga ada tingkat makna yang lain. Adakalanya, seperti dalam *Julius Caesar*, makna ini bertentangan dengan makna harfiahnya. Kali lain, kedua makna ini tampaknya samasekali tidak ada kaitannya. Dalam kenyataan, sedikit saja pesan yang hanya mempunyai satu tingkat makna; kebanyakan pesan mengandung dua atau tiga tingkat makna sekaligus. Sebagai contoh, Carol minta komentar anda tentang potongan rambutnya yang baru. Di satu tingkat, maknanya jelas: Apakah anda menyukai potongan rambut ini? Tetapi tampaknya ada tingkat makna lain, barangkali tingkat yang lebih penting: Carol mengharapkan anda mengatakan sesuatu yang positif tentang penampilannya. Dengan cara yang sama, seorang ayah yang mengeluh tentang kesibukan dan kerja kerasnya di kantor atau di rumah barangkali sebenarnya mengharapkan adanya penghargaan. Anak-anak yang membicarakan kecurangan anak lain di sekolah barangkali mengharapkan perhatian dan kasih sayang. Untuk memahami makna-makna lain ini kita perlu mendengarkan secara lebih mendalam.

Dalam mendengarkan, kita harus sangat peka terhadap berbagai tingkat makna. Jika anda hanya menanggapi komunikasi tingkat permukaan (makna harfiah), anda kehilangan kesempatan untuk membuat kontak yang lebih berarti dengan perasaan dan kebutuhan sebenarnya dari orang yang bersangkutan. Jika anda mengatakan kepada ayah anda, "Ayah selalu mengeluh. Saya kira ayah benar-benar senang bekerja keras," anda gagal menanggapi harapannya mendapatkan pengertian dan penghargaan.

Dalam mengatur tindak mendengarkan dangkal dan dalam, pertimbangkanlah pedoman-pedom berikut:

* Pusatkan perhatian pada pesan-pesan verbal maupun nonverbal. Kenalilah “paket” pesan yang konsisten maupun tidak konsisten dan gunakanlah ini sebagai pedoman untuk menarik kesimpulan tentang makna yang diisyaratkan pembicara. Ajukanlah pertanyaan bila merasa ragu.
* Dengarkan juga yang tidak diucapkan. Ingatlah bahwa kita berkomunikasi dengan apa yang kita ucapkan selain juga dengan apa yang kita ucapkan. Karena itu, dengarkanlah kata-kata yang tidak diucapkan untuk mendapatkan petunjuk mengenai makna yang dimaksud pembicara .
* Dengarkanlah baik pesan yang menyangkut isi maupun hubungan. Pelajar yang selalu menengtang guru pada satu tingkat sebenamya sedang mengkomunikasikan ketidaksependapatannya terhadap isi. Tetapi, pada tingkat hubungan, pelajar ini barangkali sedang menyuarakan keberatannya terhadap kekuasaan atau kesewenang-wenangan guru ini. Untuk menangani pelajar ini secara efektif, guru harus mendengarkan dan menanggapi kedua jenis pesan ini.
* Perhatikanlah secara khusus pernyataan yang mengacu-balik kepada pembicara. Ingatlah bahwa orang pasti berbicara tentang dirinya sendiri. Apa pun yang dikatakan seseorang, sebagian pasti mengungkapkan sesuatu tentang dirinya sendiri. Mendengarkan berbagai tingkat makna juga berarti mendengarkan pesan-pesan pribadi yang mengacu kepada diri pembicara sendiri .
* Lihatlah hutan, jangan pohon. Kaikanlah hal-hal spesifik dengan tema umum yang dikemukakan pembicara dan jangan sekadar mencoba mengingat aspek-aspek tertentu secara terpisah.
* Jangan mengabaikan makna harfiah dari pesan antarpribadi dalam usaha mengungkapkan makna yang lebih tersembunyi. Usahakanlah keseimbangan antara tindak mendengarkan dangkal dan tindak mendengarkan dalam pesan-pesan orang lain seperti anda ingin orang lain menanggapi anda – bersikaplah peka tetapi jangan obsesif, siaga tetapi jangan terlalu ambisius.

**MENDENGARKAN SECARA AKTIF**

Sebelumnya telah dikemukakan perbedaan antara mendengarkan secara pasif dan aktif dan telah disingngung bahwa pada umumnya kita perlu menjadi peserta aktif dalam komunikasi. Tetapo\ii masih ada jenis mendengarkan aktif lain yang perlu dipertimbangkan. Jenis ini merupakan salah satu dari keterampilan komunikasi paling penting yang dapat anda pelajari. Pengembangannya dilakukan oleh Thomas Gordon (1975), yang membuatnya sebagai titik tolak teknik P-E-T karyanya (P-E-T adalah *Parent-Effectiveness-Training*). Bacalah percakapan singkat berikut:

* PEMBICARA : Mahluk itu memberi saya nilai C untuk karya tulis ini. Saya benar-benar sudah berusaha keras, tetapi inilah hasilnya, C, benar-benar payah.
* PENDENGAR 1: Itu idak terlalu jelek, sebagian besar mahasiswa mendapatkan nilai yang sama Saya juga mendapat C.
* PENDENGAR 2: Jadi mau apa? Ini semestermu yang terakhir. Siapa peduli dengan nilai lagi?
* PENDENGAR 3: Seharusnya kamu gembira dengan nilai C. Peggy dan Michael malah tidak lulus dan John serta Judy hanya mendapat D
* PENDENGAR 4: Kamu mendapat nilai C untuk karya tulis yang anda garap selama tiga minggu terakhir ini? Kedengarannya kamu benar- benar kecewa dan marah.

Keempat pendengar di atas barangkali sangat ingin menghibur si pembicara. Tetapi mereka melakukannya dengan cara yang sangat berbeda dan, kita dapat memastikan, hasilnya tentu berbeda. Tiga pendengar yang pertama memberikan tanggapan yang lazim diberikan. Pendengar 1 dan 2 berusaha mengurangi arti penting nilai C. Ini merupakan tanggapan yang sangat lazim bagi seseorang yang sedang mengutarakan kekecewaan atau ketidaksenangannya. Tetapi tanggapan ini juga paling tidak parut. Maksudnya mungkin baik, tetapi kurang berarti untuk mendorong komunikasi dan pengertian yang bermakna. Pendengar 3 berusaha membuat nilai C dianggap berarti positif. Tetapi-perhatikanlah bahwa dalam proses pendengar ini juga menyampaikan lebih banyak lagi. Ketiga pendengar ini juga mengatakan bahwa pembic ayang tidat m proses pendengar nnseharusnya tidak perlu berperasaan seperti itu. Mereka mengatakan perasaan si pembicara tidak layak dan seharusnya pembicara bersikap lebih logis.

Pendengar 4, berbeda; Pendengar 4 menggunakan apa yang dinamakan mendengarkan aktif. Ini adalah proses mengirim-balik kepada pembicara apa yang menurut anda sebagai pendengar dimaksudkan pembicara baik dari segi isi maupun perasaan. Mendengarkan aktif bukanlah proses yang sekedar mengulangi kata-kata si pembicara, tetapi lebih merupakan upaya memahami pesan keseluruhan si pembicara.

**Fungsi Mendengarkan Aktif**

Mendengarkan aktif mempunyai beberapa fungsi penting. Pertama, ia memungkinkan pendengar mengecek pemahamannya terhadap apa yang dikatakan pembicara dan, lebih penting lagi, apa yang dimaksud pembicara. Ketika pendengar menyampaikan-balik kepada pembicara apa yang dipahaminya tentang pesan pembicara, pendengar ini memberikan kesempatan kepada pembicara untuk menjelaskan apa saja yang masih perlu dijelaskan. Dengan cara ini, pesan berikutnya akan lebih relevan dan jelas tujuannya.

Kedua, melalui proses mendengarkan aktif pendengar mengutarakan akseptansinya terhadap persaan pembicara. Perhatikanlah bahwa pada contoh di atas, tiga pendengar pertama menentang perasaan pembicara. Pendengar yang aktif, yang mengulang-balik apa yang dikatakan pembicara, memberikan akseptansi. Perasaan pembicara tidak ditentang: pendengar menyuarakan sikap yang simpatik dan empatik. Perhatikan juga bahwa dalam tiga tanggapan pertama perasaan pembicara ditolak. Tetapi pendengar 4 bukan hanya menerima perasaan pembicara melainkan juga mengidentifikasikannya secan eksplisit ("Kedengarannya kamu benar-benar kecewa dan marah"), kembali memberikan kesempatan untuk perbaikan.

Ketiga, dan barangkali yang terpenting, mendengarkan aktif merangsang pembicara menggali perasaan dan pemikirannya. Dengan tanggapan dari pendengar 4, pembicara mendapat kesempatan untir mendalami perasaannya. Pendengar aktif mendorong pembicara untuk menggali dan mengutarakan pikiran dan perasaannya. Pendengar aktif memungkinkan terjadinya dialog yang bermakna dan pengertian bersama. Dalam merangsang eksplorasi lebih lanjut ini, pendengar aktif juga mendorong pembicara memecahkan sendiri masalahnya dengan memberikan kesempatan untuk membicarakannya secara lebih mendalam.

**Teknik-teknik Mendengarkan Aktif**

Tiga teknik sederhana dapat bermanfaat dalam mempelajari proses mendengarkan aküf.

**Mengulangi Pemikiran Pembicara.** Nyatakanlah dengan kata-kata anda sendiri apa yang menurut anda dimaksudkan pembicara. Ini akan membantu memastikan pemahaman, karena pembicın akan bisa mengoreksi pemyataan anda. Ini juga akan menunjukkan kepada pembicara bahwa anda berminat dengan apa yang dikatakannya. Setiap orang ingin merasa dipahami, khususnya bila sedang marah atau kecewa.

Pengulangan anda juga memberi kesempatan kepada pembicara untuk menggali atau mengembangkan apa yang semula dikatakannya. pembicara dapat menjelaskan selanjutnya mengapa nilai C itu penting. Barangkali pembicara khawatir bahwa karya tulis sejarahnya akan menerima nilai yang sama.

Akhimya, dalam pengulangan yang anda lakukan, berhati-hatilah agar anda tidak mengarahkan pembicara yang obyektif ke arah yang menurut anda seharusnya ditempuhnya. Pengulangan harus merupakan deskripsi yang objektif.

**Menyatakan Pengertian terhadap Perasaan Pembicara**. Di samping mengulangi isi pernyataan, gemakan juga perasaan yang menurut anda diutarakan atau disiratkan pembicara ("Saya bisa membayangkan bagaimana perasaanmu. Pasti kamu merasa sangat kacau.") Seperti halnya pengulangan memungkinkan anda mengecek persepsi anda mengenai isi, ungkapan perasaan akan memungkinkan anda mengecek persepsi anda mengenai perasaan pembicara. Ungkapan perasaan ini juga akan memberikan kesempatan kepada pembicara untuk melihat perasaaannya secara lebih obyektif. Ini terutama membantu bila pembicara merasa marah, terluka, atau kecewa. Kita semua membutuhkan obyektivitas ini; kita perlu melihat perasaan kita dari perspektif yang lebih tenang jika kita ingin mengatasinya secara efektif.

Bila anda menggemakan perasaan pembicara, anda juga memberikan rangsangan untuk menggali lebih jauh perasaan ini. Kebanyakan dari kita menahan perasaan kita sampai kita merasa yakin bahwa ini akan diterima. Bila kita merasa bahwa perasaan ini diterima, kita akan merasa lebih bebas membicarakan hal-hal yang lebih rinci. Mendengarkan aktif memberikan kepada pembicara kesempatan penting ini . Dalam menggemakan perasaan pembicara, hati-hatilah untuk tidak melebih-lebihkan atau meremehkan; cobalah menggemakan perasaan ini seakurat mungkin.

**Ajukan Pertanyaan.** Ajukanlah pertanyaan untuk memastikan pemahaman anda terhadap pikiran dan untuk mendapatkan informasi tambahan ("Bagaimana perasaan anda ketika membaca laporan penilaian karya anda?"). Pertanyaan harus dirancang untuk memberikan dukungan dan dorongan yang cukup bagi pembicara untuk mengutarakan pikiran dan perasaan yang ingin diutarakannya. Pertanyaan jangan diarahkan ke bidang-bidang lain yang tidak ada hubungannya atau menentang pembicara. Pertanyaan-pertanyaan ini akan lebih menegaskan minat dan perhatian anda kepada pembicara.

* 1. **Komunikasi Verbal**

Dalam unit ini kita menggali konsep pesan-pesan verbal dengan memusatkan perhatian pada beberapa pendahuluan dasar. Pertama, dijelaskan hakikat dari sistem bahasa manusia (sistem kata-kata dan kaidah gramatka yang mengatur penciptaan pesan-pesan verbal kita), dan mendefinisikan ciri-cirıi pokoknya. Setelah hakikat bahasa secara umum digali kita memusatkan perhatian pada makna (meaning).

**BAHASA SEBAGAI SUATU SISTEM SIMBOL**

Bahasa dapat dibayangkan sebagai kode atau sistem simbol, yang kita gunakan untuk membentuk pesan-pesan verbal kita. Kita dapat mendefinisıkan bahasa sebagat sistem produküf yang dapat dialih-alihkan dan terdiri atas simbol-simbol yang cepat lenyap (*rapidly fading*) bermakna bebas (*arbitrary,*) serta dipancarkan secara kultural (Hockett. 1977) Masing-masing karaktenstik unit akan dijelaskan secara singkat.

**Produktivitas**

Bahasa bersifat produktif, terbuka, kreatif. Artinya, pesan-pesan verbal kita merupakan gagasan-gagasan bersifat baru. Tentu ada beberapa pengecualian dan kaidah umum ini, tetapi banyak dan tidak penting. Sebagai contoh, pesan seperti "Apa kabar ? " "Selamat malam" tidaklah produktif karena kata-kata ini tidak tercipta baru setiap kali diucapkan. Kalau pengecualian seperti ini dikesampingkan, semua pesan verbal tercipta pada saat diutarakan. Ketika anda berbicara, anda tidak mengulang kalimat-kalimat hasil mengingat melainkan menciptakan sendiri kalimat-kalimat baru. Begitu pula pemahaman anda atas pesan-pesan verbal menunjukkan produktuvitas dalam arti bahwa anda dapat memahami pemikiran- pemikiran baru yang dikemukakan.

Dimensı lain dari produktivitas adalah bahwa sistem pesan manusia memungkinkan terciptanya kata-kata baru. Bila sesuatu ditemukan atau diciptakan, kita dapat menciptakan kata-kata baru untuk menggambarkannya: "komputer," "faksimili", "modem." "DNA rekombinan." Sistem bahasa kita terbuka untuk pengembangan suatu aspek yang tampaknya tidak dimiliki oleh sistem komunikasi hewan yang dikenal.

**Pengalihan**

Karena bahasa kita mengenal pengalihan (*displacement*), kita dapat berbicara mengenai hal-hal yang jauh dari kita, baik dan segi tempat maupun waktu. Kita dapat berbicara tentang masa lalu dan masa depan semudah kita berbicara tentang masa kini. Dan kita dapat berbicara tentang hal-hal yang tidak pernah kita lihat tentang manusia duyung, kuda bertanduk, dan mahluk dari planet lain.

**Pelenyapan cepat**

Suara bicara melenyap dengan cepat, suara-suara ini lenyap. Suara harus diterima segera setelah itu dikirimkan atau kita tidak akan pernah menerimanya. Sudah barang tentu, semua isyarat berangsur-angsur akan melenyap; simbol-simbol tertulis dan bahkan simbol-simbol yang dipahatkan pada batu tidaklah permanen. Tetapi, secara relatif, isyarat suara barangkali merupakan yang paling tidak permanen di antara semua media komunikasi, inilah yang dimaksud dengan pelenyapan cepat (*rapid fading*).

**Kebebasan Makna**

Isyarat bahasa mempunyai kebebasan makna (*arbitrary*), mereka tidak memiliki karakteristik atau sifat fisik dari benda atau hal yang mereka gambarkan. Kata anggur tidak lebih lezat ketimbang kata bulgur. Kata bulgur juga tidak lebih mengenyangkan ketimbang kata anggur. Suatu kata memiliki arti atau makna yang mereka gambarkan karena kitalah yang secara bebas menentukan arti atau maknanya.

**Transmisi Budaya**

Bentuk bahasa manusia dipancarkan secara budaya atau tradisional (*culturally transmitted*) Seorang anak yang dibesarkan dalam lingkungan keluarga yang berbahasa Inggris akan menguasai bahasa Inggris. Bagaimana kesamaan kaidah bahasa dengan kaidah atau aturan yang harus anda ikuti untuk menggunakan program pengolahan kata pada komputer anda ? sebagai bahasa ibu, apa pun bahasa orangtua kandungnya. Karunia genetik bahasa bagi manusia berkaitan dengan bahasa manusia secara umum, tidak dengan bahasa manusia tertentu.

**Implikasi untuk Komunikasi Antarmanusia**

Sifat bahasa mempunyai beberapa implikasi penting bagi komunikasi antarmanusia Berikut ini diberikan beberapa di antaranya.

**Kaidah Bahasa dan Produktivitas**. Produktivitas memungkinkan kita menciptakan kalimat-kalimat yang belum pernah kita ucapkan sebelumnya secara tak terbatas, tetapi kalimat-kalimat ini harus mengikuti aturan atau kaidah bahasa agar dapat dimengerti orang lain. Artinya, produktivitas bekerja dalam batas sistem kaidah yang terdefinisi secara jelas yang merinci apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan : anda boleh mengatakan "sapi itu tidak mau makan rumput," tetapi tidak "Itu mau tidak sapi rumput makan. " Komunikası yang efektif dimulai dengan, dan dalam batas-batas, kaidah bahasa. Makin banyak pesan kita melanggar kaidah bahasa, makin kecil kemungkinan pesan kita dimengerti orang lain.

**Kemampuan Berdusta.** Pengalihan (*displacement*), bersama produktivitas, memungkinkan kita berdusta. Kita dapat berdusta karena kita mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru (produktivitas) dan karena pemikiran-pemikiran baru ini tidak terbatas hanya pada apa yang ada dalam lingkungan di sekitar kita (pengalihan). Jadi, misalnya, anda bisa saja mengatakan, "Saya menemukan harta karun di pantai Florida" tanpa kalimat ini pernah diucapkan sebelumnya (produktivitas) dan tanpa mempedulikan apa yang secara aktual ada dalam lingkungan (pengalihan). Tidak ada kendala bahasa yang membatasi gagasan kita untuk menguraikan secara akurat kenyataan yang ada. Yang terpenting adalah kenyataan bahwa kalimat yang benar dan kalimat yang dusta mempunyai bentuk yang sama. Kebenaran atau kebohongan tidak bisa ditentukan melalui analisis linguistik.

**Kemudahan Dimengerti dengan Cepat** (*Instant Inteligibility*) Karena cepat lenyap, pesan- pesan lisan kita harus cepat dimengerti; jika tidak, mereka akan hilang. Oleh karenanya, kejelasan merupakan elemen terpenting dalam komunikasi lisan (oral). Karena pesan tertulis dapat dibaca ulang pada waktu senggang, pesan demikian tidak perlu memiliki aspek kemudahan dimengerti dengan cepat ini.

**Makna dan Kebebasan Makna**. Karena semua simbol linguistik bebas diberi makna, kita mencari makna tidak saja pada kata-kata melainkan juga pada orang yang mengkomunikasikannya. Kita perlu mengetahui bukan hanya apa yang dikatakan seseorang melainkan juga apa yang dimaksudkannya. Seseorang yang menggunakan kata-kata cabul mungkin hanya bermaksud menekankan suatu hal penting pendengar, sebaliknya, mungkin merasa tersinggung. Bagi pembicara kata cabul dimaksudkan sebagai cara untuk memberikan penekanan; bagi pendengar, kata ini berarti kekasaran dan ketiadaan rasa sopan santun. Persepsi yang berbeda seperti ini lazim teradi. Karenanya, kita perlu mengecek ulang dengan pembicara untuk mengerti apa yang dimaksudkannya dan tidak mengartikan sendiri kata-kata yang digunakan pembicara.



**Model Komunikasi Johnson**

**BAHASA SEBAGAI SISTEM MAKNA**

Jika bukan karena kebutuhan kita untuk mengkomunikasikan makna, bahasa tidak akan ada. Dari semua fungsi bahasa, komunikasi makna dari satu orang ke orang lain pastilah yang paling penting. Karenanya makna harus ditempatkan pada posisi sentral dalam setiap usaha untuk menjelaskan bahasa.

**Makna Dilihat dari Sudut Pandang Proses**

Pemberian makna merupakan proses yang aktif. Makna diciptakan dengan kerjasama di antara sumber dan penerima, pembicara dan pendengar, penulis dan pembaca. Ini diilustrasikan dalam model yang dikembangkan oleh pakar semantik Wendell Johnson (1951), dan digambarkan pada Gambar 6.1. Segi empat yang mengelilingi gambar menunjukkan bahwa komunikasi terjadi dalam suatu lingkunga atau konteks yang bersifat eksternal bagi pembicara maupun pendengar. Rangkaian melingkar menunjukkan bahwa tahap-tahap komunikasi saling berkaitan dan saling bergantung.

Proses aktual dimulai pada 1. Ini menggambarkan terjadinya suatu peristiwa (event)-apa pun yang dapat dirasakan. Peristiwa ini merupakan stimulus. Pada tahap 2 pengamat dirangsang melalui satu atau lebih alat indra. Bukaan pada 2 sengaja dibuat kecil untuk menegaskan bahwa dari semua rangsangan dunia ini, hanya sebagian kecil saja yang secara aktual merangsang pengamat. Pada tahap 3 evaluasi organismik terjadi. Getaran saraf mengalir dari indera perasa ke otak, menyebabkan perubahan tertentu pada tubuh misalnya, pada tegangan otot. Pada 4 perasaan yang bangkit di 3 mulai diterjemahkan ke dalam bentuk kata-kata. Proses ini terjadi sesuai dengan bahasa yang digunakan orang yang bersangkutan Pada tahap 5, dari semua simbol linguistik yang mungkin, beberapa simbol tertentu dipilih dan ditata menurut pola tertentu.

Pada l ' kata-kata yang diucapkan atau dituliskan pembicara (sumber) berfungsi sebagai perangsang bagi pendengar atau penerima (melalui gelombang suara atau gelombang cahaya). Ini sama dengan peristiwa luar pada 1 yang berfungsi sebagai perangsang bagi pembicara. Pada 2' pendengar dirangsang, pada 3 terjadi evaluasi organismik, pada 4' perasaan mulai diterjemahkan ke dalam kata-kata, dan pada 5' beberapa dari simbol ini dipilih dan ditata dalam suatu pola. Pada 1" simbol-simbol ini, dalam bentuk gelombang suara atau cahaya, dipancarkan dan berfungsi sebagai perangsang bagi pendengar lain. Proses ini merupakan proses yang kontinyu.

**Implikasi bagi Komunikasi Antarmanusia**

Model proses makna Johnson ini menawarkan sejumlah implikasi bagi komunikasi antarmanusia.

**Makna ada dalam Diri Manusia**. Makna tidak terletak pada kata- kata melainkan pada manusia. Kita menggunakan kata-kata untuk mendekati makna yang ingin kita komunikasikan. Tetapi kata-kata ini tidak secara sempurna dan lengkap menggambarkan makna yang kita maksudkan. Demikian pula, makna yang didapat pendengar dari pesan-pesan kita akan sangat berbeda dengan makna yang ingin kita komunikasikan. Komunikasi adalah proses yang kita gunakan untuk mereproduksi, di benak pendengar, apa yang ada dalam benak kita. Reproduksi ini hanyalah sebuah proses parsial dan selalu bisa salah.

Salah satu contoh paling baik dari kebingungan yang dapat timbul bila fakta yang relatif sederhana yang direproduksi secara tidak sempurna tidak ikut dipertimbangkan disajikan oleh Laing, Phillipson, dan Lee dalam *Interpersonal Perception* (1966) dan dianalisis secara mendalam oleh Paul Watzlawick dalam *How Real Is Real ?* (1977). Sepasang pengantin baru sedang menikmati malam kedua bulan madu di bar sebuah hotel. Pengantin wanita terlibat dalam percakapan hangat dengan pasangan suami istri lain di dekatnya. Pengantin pria tidak mau ikut berbicara dengan pasangan itu dan malah ribut dengan pasangan tersebut. Sang pengantin wanita kemudian menjadi marah karena suaminya membuat situasi tidak menyenangkan. Keduanya merasa sangat tidak senang, dan malam itu berakhir dengan konflik berat di antara keduanya karena mereka berdua sama-sama yakin bahwa pasangannya telah bertindak tanpa pertimbangan. Delapan tahun kemudian mereka menganalisis pertengkaran itu. Rupanya "bulan madu" mempunyai makna yang sangat berbeda bagi mereka, bagi si suami bulan madu merupakan "kesempatan emas untuk melupakan seisi dunia dan berusaha untuk saling mengenal lebih dalam." Interaksi istrinya dengan pasangan lain bagi suami ini diartikan sebagai adanya kekurangn dinnya yang membuat sang istri mencari orang lain untuk diajak ngobrol. Bagi si itri, "bulan madu" merupakan kesempatan untuk membiasakan dirinya dalam peran baru sebagai seorang istri. "Saya belum permah bercakap-cakap dengan pasangan lain sebagai seorang istri sebelumnya," katanya. "Sebelumnya saya selalu menjadı seorang ‘pacar’ atau ‘tunangan’ atau ‘anak’ atau ‘kakak.’

**Makna Berubah**. Kata-kata relatif statis. Banyak dari kata-kata yang kita gunakan sekarang juga digunakan 200 atau 300 tahun yang lalu. Tetapi makna dari kata-kata ini terus berubah, dan ini khususnya teradi pada dimensi emosional dari makna. Bandingkanlah, misalnya, makna kata-kata berikut bertahun-tahun yang lalu dan sekarang, hubungan di luar nikah, obat, agama, hiburan, dan perkawinan. (Di Amerika Serikat, kata-kata ini diterima secara berbeda pada saat ini dan di masa-masa yang lalu.)

**Makna Membutuhka Acuan**. Walaupun tidak semua komunikasi mengacu pada dunia nyata, komunikasi hanya masuk akal, kata John, bilamana ia mempunyai kaitan dengan dunia atau li ngkungan eksternal. Obsesi seorang paranoid yang selalu merasa diawası dan teraniaya merupakan contoh yang tidak mempunyai acuan yang memadai.

**Hati-hati dengan Penyingkatan yang Berlebihan**. Berkaitan erat dengan gagasan bahwa makna membutuhkan acuan adalah masalah komunikasi yang timbul akibat penyingkatan berlebihan tanpa mengkaitkannya dengan acuan yang kongkrit dan dapat diamati. Sebagai contoh, bila kita berbicara tentang cinta persahaabatan, kebahagiaan, kebaikan, kejahatan, dan konsep-konsep lain yang serupa tanpa mengkaitkannya dengan sesuatu yang spesifik, kita tidak akan bisa berbagi makna dengan lawan bicara. mengatakan kepada seorang anak untuk 'manis' dapat mempunyai banyak makna. Penyingkatan perlu dikaitkan dengan obyek, kejadian, dan perilaku dalam dunia nyata: "Berlaku manislah dan bermain sendirilah sementara ayah memasak" Bila anda telah membuat hubungan seperti ini, anda akan bisa membagi apa yang anda maksudkan dan tidak membiarkan keseluruhan tindak komunikasi berubah.

**Makna Tak Terbatas Jumlahnya**. Pada suatu saat tertentu, jumlah kata dalam suatu bahasa terbatas tetapi maknanya tidak terbatas. Karena itu kebanyakan kata mempunyai banyak makna (arti). Ini dapat menimbulkan masalah bila sebuah kata diartikan secara berbeda oleh dua orang yang sedang berkomunikasi. Bila ada keraguan, sebaiknya anda bertanya dan bukan membuat asumsi, ketidaksepakatan akan hilang bila makna yang diberikan masing masing pihak diketahui.

**Makna Dikomunikanikan Hanyn Sebagian.** Makna yang kita peroleh dari suatu kejadian (even) bersifat multiaspek dan sangat kompleks,tetapi hanya sebagian saja dari makna-makna ini yang benar benar dapat dijelaskan. Banyak dari makna tersebut tetap tinggal dalam benak kita. Karenanya, pemahaman yang sebenarnya pertukaran makna secara sempurna barangkali merupakan tujuan ideal yang ingin kita capai tetapi tidak pernah tercapai.

**Makna Denotatif dan Konotatif**

Ada dua tipe umum makna yang penting diketahui denotasi dan konotasi. Untuk menjelaskan kedua tipe makna ini, marilah kita ambil contoh kata mati. Bagi seorang dokter kata ini mungkin berarti (atau denote, dalam bahasa Inggris) saat ketika detak jantung berhenti. Ini merupakan rumusan pernyataan yang obyektif tentang suatu kejadian. Sebaliknya, bagi ibu si mati, misalnya, pada saat ia diberitahu tentang kematian anaknya, Kata itu berarti (atau connote, dalam bahasa Inggris) lebih dalam lagi. Kata itu mengingatkannya pada keremajaan sang anak, ambisi, keluarga, rasa sakit, dan sebagainya. Bagi sang ibu ini, kata mati merupakan kata yang bersifat emosional, subyektif, dan pribadi. Reaksi subyektif emosional atau pribadi ini dinamakan makna konotatif dari suatu kata. Denotasi sebuah kata adalah ini definisi obyektif kata tersebut. Konotasi sebuah kata adalah makna subyektif atau emosionalnya.

**Kata-kata Geram dan Kata-kata Dengung**. Pakar semantik S.I. Hayakawa (Hayakawa & Hayakawa, 1989) memperkenalkan istilah *snarl words* (kata geram) dan *purr words* (kata dengung) untuk lebih menjelaskan perbedaan antara denotasi dan konotasi. Kata-kata geram (*snarl*) bersifat sangat negatif ("Dia goblok," "Dia babi,." "Mereka pecundang") Kata-kata dengung (*purr*) bersifat sangat positif ("Dia benar-benar pacar yang baik," "Dia pria impian," "Merekalah yang terbesar").

Kata-kata geram dan dengung, walaupun adakalanya memiliki makna denotatif dan berkaitan dengan "dunia nyata," sebenarnya bermakna konotatif. Istilah ini tidak menguraikan orang, benda, atau kejadian dalam dunia nyata, melainkan menguraikan perasaan si pembicara tentang orang, benda, atau kejadian tersebut.

**Kesepakatan dan Ketidaksepakatan tentang Makna Denotatif dan Konotatif.** Makna denotatif dari suatu kata bersifat cukup umum dan universal. Artinya, sebagian besar orang sepakat (mempunyai pengertian yang sama) tentang makna denotatif kata tersebut. Tetupi, makna konotatif bersifat sangat pribadi, dan tidak banyak orang yang mempunyai pengertian yang sama tentang makna konotatif sebuah kata. Jika anda tidak setuju, cobalah kumpulkan beberapa orang untuk mengartikan makna kata-kata seperti agama, Tuhan, demokrasi, kesejahteraan, dan kebebasan. Seperti mungkin telah anda duga, kebanyakan kesalahpahaman dan ketidaksepakatan kita terletak pada makna konotatif.

**Prinsip-Prinsip Bahasa dan Interaksi Verbal**

Dampak yang kita timbulkan atas diri orang lain dan sebaliknya sebagian besar berasal dari pesan-pesan verba yang kita kirim dan kita terima. Dalam unit ini, kita membahas enam "turnoff" – hal yang mungkin menimbulkan dampak negatif dan hal-hal lawannya – prinsip-prinsip yang perlu diikuti untuk menghindari reaksi negatif seperti itu. Prinsip-prinsip ini memungkinkan anda menciptakan suasana komunikasi yang lebih efektif.

**PEMBICARAAN INTERN**

Satu kebiasaan verbal yang menjengkelkan dan mengganggu adalah pembicaraan intern (*in-group talk*) ketika ada orang lain, yang bukan anggota kelompok, hadir. Bila beberapa dokter berkumpul dan mendiskusikan obat-obatan, tidak ada masalah. Tetapi, bila mereka berkumpul dengan dihadiri orang lain yang bukan dokter, seringkali mereka lupa menyesuaikan diri dengan orang ini. Mereka terus saja berbicara tentang resep, gejala penyakit, pengobatan, dan segala macam bahan pembicaraan yang hanya menarik bagi sesama dokter.

Macam lain dari kebiasaan ini terjadi bila beberapa orang yang berkebangsaan sama berada dalam kelompok yang lebih besar dan lebih heterogen kebangsaannya. Kelompok kecil ini menggunakan bahasa mereka sendiri mungkin sekadar beberapa istilah, adakalanya beberapa kalimat, dan kadang-kadang bahkan seluruh percakapan. Ini bukan sekadar masalah pemahaman: Penggunaan istilah-istilah khusus kehadiran orang yang berkebangsaan lain akan mempertegas status orang tersebut sebagai orang luar. Sebenarnya, hampir dalam setiap hal, istilah-istilah asing dapat dengan mudah diterjemahkan. Penggunaan istiłah- istilah asing tidak membantu komunikasi. Penggunaan istilah- istilah memperjelas pemisahan antara pihak dalam dan pihak luar.

 **Inklusi (*inclusion*)**

Ketimbang mencoba menekankan eksklusi terhadap satu atau beberapa orang, pikirkanlah prinsip inklusi (*inclusion*). Bagaimana pun situasi komunikasi, kita perlu memasukkan setiap orang ke dalam interaksi. Bahkan bila kita harus membicarakan masalah-masalah yang menyangkut profesi kita ditengah kehadiran orang lain yang tidak seprofesi, kita dapat melibatkan orang itu dengan berbagai cara. Kita dapat minta pandangan orang itu mengenai masalah yang kita bicarakan, atau barangkali menarik dengan bidang orang itu. Bila inklusi dilakukan, setiap orang akan lebih mendapatkan kepuasan dari interaksi yang terjadi.

**PEMBICARAAN MERENDAHKAN**

Kita mendengar pembicaraan yang merendahkan (*downward talk*) dari seorang guru yang mengatakan, "Ini mungkin di luar kemampuanmu, tetapi cobalah memahaminya atau seorang kawan yang menempatkan dirinya lebih tinggi daripada yang lain dengan menggunakan frasa seperti "Barangkali anda tidak menyadari, tetapi..." atau "Saya tahu anda tidak mengikuti literatur tentang komputer, tetapi...." siapa pun yang melakukan pembicaraan ini, anda merasa bahwa si pembicara memang lebih tinggi dari pada kita karena berbagai alasan kecerdasan, pengalaman, pengetahuan, posisi, kekayaan, atau apa pun. Anda mengambil posisi sebagai murid dan bawahan.

Cara lain yang merendahkan adalah dengan mengatakan: "Jangan bodoh, anda akan lulus." "Lupakan saja dia. Anda akan mendapatkan yang lain." "Banyak orang yang lebih buruk daripada kamu." Janga terlalu menyesali diri sendiri." Biasanya, orang tidak menyukai campur tangan seperti ini dalam perasaan pribadinya.

Masih ada cara lain untuk merendahkan, yaitu memotong pembicaraan orang lain (interupsi). Perhatikanlah bahwa orang yang memotong pembicaraan anda sebetulnya mengatakan bahw komunikasinya lebih penting daripada yang anda sampaikan. Karenanya, dia berhak memotong pembicaraan anda, sedangkan anda tidak berhak memotong pembicaraannya.

**Unjuk Kekuatan (*Power Play*)**

Jenis khusus pembicaraan yang merendahkan terjadi dalam unjuk kekuatan (*power play*) (Steiner, 1981) manuver-manuver verbal yang menjatuhkan anda dan memungkinkan pihak lainmendapatkan yang di inginkannya. Lihatlah, pertama, unjuk kekuatan yang dinamakan "Tak Seorang pun di Atas.". Dalam unjuk kekuatan ini, pihak lain menolak mendengarkan permintaan anda. Permainan ini berupa sikap seakan-akania tidak mendengarkan apa yang anda katakan, bagaimanapun cara anda mengatakannya atau berapa kali pun anda mengemukakanya. Salah satu bentu lazim adalah menolak menerima jawaban tidak. Kita melihat ini dengan jelas pada seorang pria yang keras kepala yang terus saja mengejar-ngejar seorang wanita meskipun si wanita sudah berkali-kali menolaknya.

Adakalanya permainan "Tak Seorang pun di Atas" mengambil bentuk pengabaian atas aturan tak tertulis yang secara sosial diterima seperti mengetuk pintu bila anda masuk ke ruang sescorang. membuka laci orang lain, atau tidak memeriksa surat untuk orang lain. Unjuk kekuatan terjadi dalam bentuk pernyataan yang mengabarkan aturan -aturan tersebut: "Saya tidak tahu bahwa kamu tidak menghendaki saya membuka kotak suratmu" atau "Apakah kamu menghendaki saya inengotuk suintu kamarmu sebelum saya masuk kali lain?

Unjuk kekuatan lain adalah "Anda Berutang padaku " Dalam permainan ini seseorang melakukan sesuatu untuk anda dan kemudian menuntut balasan, menempatkan anda pada posisi berutang kepadanya. Pemainan ini sering dilakukan oleh pria yang mentraktir seorang wanita di restoran mahal dan kemudian menuntut sesuatu sebagai balasannya, biasanya hubungan seks. Contoh lain yang umun adalah seorang atasan yang menerima anda untuk suatu posisi tertentu dan mengharapkan anda tetap berada pada posisi itu sebagai tanda terimakasih kepadanya. Bila anda mengajukan permohonan untuk promosi atau mulai mencari pekerjaan buru, atasan ini mengingatkan anda betapa banyak yang sudah dilakukannya untuk menolong anda: "Bagaimana mungkin anda berpikir untuk keluar dari perusahaan ini? Padahal sudah begitu banyak yang saya lakukan untuk anda".

Dalam "metafora" orang lain menggunakan metafora (perumpamaan) untuk mengutarakan pendapat atau kesan negatif tertentu. Sebagai contoh, katakanlah suatu hari anda berkencan dengan sescorang yang tidak disukai teman sekerja anda. Teman sekerja ini mungkin memberikan komentar seperti "Bagaimana mungkin anda mau berkencan dengan dia? Din kan seperti kerbau" Kerbau adalah metafora, atau kiasan, atau perumpamaan. Merafora adalah kata yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang lain. Dalam contoh ini. Kerbau digunakan untuk menggambarkan bahwa orang yang dibicarakan memiliki sifat seperti hewan ini (dungu, misalnya). Tujuannya di sini adalah menyudutkan anda, sehingga anda tidak mungkin mempertahankan pilihan anda. Betapapun, sukar untuk menjelaskan mengapa anda mau berkencan dengan seekor kerbau!.

**Strategi Manajemen.** Apa yang anda lakukan bila dihadapkan pada unjuk kekuatan sepeni itu? Claude Steiner menyarankan agar kita mengikuti strategi manajemen tiga babak .

1. Utarakan perasaan anda. Katakan kepada orang itu bahwa anda marah, tersinggung, atau terganggu dengan perilakunya.
2. Jelaskan perilaku yang tidak anda sukai itu. Katakan kepadanya, dalam bahasa yang lebih merupakan uraian dan bukan evaluasi, perilaku spesifik yang menjadi keberatan anda-misal nya, membaca suratku, mengingatkan bahwa saya berutang banyak kepadamu, atau menyebut-nyebut nama teman kencanku.
3. Menjelaskan tanggapan kooperatif yang dapat membuat anda berdua merasa nyaman. Katakanlah kepada orang itu, dengan nada yang bersahabat, apa yang anda kehendaki-misalnya: Saya ingin anda mengetuk pintu dulu sebelum masuk kamar saya. Saya ingin anda tidak lagi mengingatkan saya tentang berapa besar saya berutang pada anda. Saya ingin anda tidak lagi menyebut-nyebut nama teman kencan saya.

**Pembicaraan yang berbelit-belit (Gobbledygook)**

Bentuk pembicaraan merendalikan yang sedikit berbeda terjadi bila orang menggunakun gobbledygook – bahasa yang rumit dan membingungkan (Lambdin, 1981; Rank, 1984). Ahli semnatik Dan Rothwell (1982) menamainya "penggunaan kata yang berlebihan dan bertele-tele schingga membenamkan pesan ke dalam timbunan kata-kata." Istilah g*obbledygook* yang pertamakali diperkenalkan oleh Maury Maverick, senator dari Texas, mengacu pada banyak hal di sekitar kita, terutama pada dokumen-dokumen pemerintah, kontrak-kontrak hukum dan kesehatan, dan, sayangnya, pada banyak karya akademis, yang menggunakan kata-kata seperti itu. Kita dapat menganggap macam pembicaraan seperti ini sebagai salah satu bentuk pembicaraan yang merendahkan.

**Kesetaraan**

Bila digunakan secara tidak jujur untuk mengintimidasi atau untuk memanipulasi, pembicaraan yang merendahkan menimbulkan masalah bagi semua yang terlibat. Walaupun strategi manajemen tiga babak berguna untuk unjuk kekuatan, penangkal yang paling lazim adalah prinsip kesetaraan. Jika anda menerima pesan yang merendahkan anda atau berusaha menanggalkan kekuatan anda, anda perlu menyadari bahwa semua pihak dalam tindak komunikasi adalah setara dalam arti bahwa setiap orang mengkomunikasikan hal yang berguna dan setiap orang memiliki sesuatu yang dapat disumbangkannya. Sementara orang menggunakan unjuk kekuatan dan manipulasi tanpa menyadari hal itu. Barangkali menjaga prinsip kesetaraan akan mengurangi kemungkinan kita melakukan hal itu di masa yang akan datang. Sebagai pihak penerima, sadarilah tanggung jawab anda dalam situasi ini. Bila anda membiarka orang lain menginterupsi anda atau bersikap meremehkan pesan yang anda komunikasikan, anda mendorong dan memperkuat perilaku ini. Tuntutlah komunikasi yang setara. Pernyataan sederhana "Maaf anda memotong pembicaraan saya; sebaiknya saya selesaikan dulu pemikiran saya ini" biasanya efekitif.

 **BERDUSTA**

Menurut *Kamus Random House*, dusta adalah "pernyataan keliru yang dilakukan dengan sengaja dengan maksud menipu; kebohongan: sesuatu yang dimaksudkan untuk menciptakan kesan yang salah." Seperti tampak jelas dalam definisi ini, dusta dapat dilakukan baik dengan menghilangkan fakta tertentu maupun dengan perbuatan. Bila anda menghilangkan atau menyembunyikan sesuatu yang relevan dengan masalah yang sedang dibahas, dan penghilangan ini membuat orang lain menarik kesimpulan yang salah, anda. telah berdusta persis seperti bila anda membuat pernyataan yang salah dengan sengaja (Bok, 1978)

Demikian pula, walaupun kebanyakan dusta berbentuk verbal, beberapa di antaranya bersifat nonverbal dan kebanyakan tampaknya mencakup juga elemen-elemen nonverbal. Ekspresi wajah tak bersalah yang menyembunyikan perbuatan yang layak dihukum, dan anggukan tanda memahami padahal sebenar nya anda tidak mengerti apa-apa merupakan contoh dusta nonverbal. Dusta bervariasi dari dusta yang membesar-besarkan kebenaran (dengan maksud baik) sampai dusta besar di mana seseorang merancang kebohongan begitu cermatnya sehingga setiap orang percaya bahwa ini adalah benar

**Alasan Berdusta**

Barangkali alasan berbohong sama banyaknya dengan kebohongan itu sendiri: Tiap-tiap situasi berlainan. Tetapi jika ringkaskan, kita barangkali akan menemukan dua alasan utama orang berdusta: (1) untuk mendapatkan imbalan tertentu atau (2) untuk menghindari hukuman. Carl Camden, Michael Motley, dan Ann Wilson (1984), dalam penelitian mereka tentang dusta putih (dusta demi kebaikan) dalam komunikasi antarpribadi, telah mengidentifikasi empat kategori imbalan yang tampaknya memotivasi perilaku berdusta :

* Kebutuhan dasar: Berdusta dilakukan untuk mendapatkan atau mempertahankan benda-benda yang memenuhi kebutuhan dasar (pokok)-misalnya, uang atau berbagai kekayaan material.
* Afiliasi: Berdusta dilakukan untuk memperkuat afiliasi yang diinginkan atau memperlemah afiliasi yang tidak diinginkan. misalnya, dusta dilakukan untuk memperpanjang interaksi sosial yang dikehendaki atau untuk menghindari konflik antarpribadi.
* Harga diri: Berdusta dilakukan untuk melindungi atau meningkatkan harga diri seseorang, orang yang menjadi teman berinteraksi, atau pihak ketiga-misalnya, dusta dilakukan untuk meningkatkan kompetensi, cita-rasa, atau penerimaan sosial
* Kepuasan diri: Berdusta dilakukan untuk mencapai kepuasan pribadi misalnya, dusta dilakukan untuk humor atau untuk membesar-besarkan sesuatu.

Umumnya, orang berdusta untuk mendapatkan imbalan atau menghindari hukuman tertentu demi kepentingan dini mereka sendiri. Tetapi, beberapa kebohongan didorong oleh keinginan menolong orang lain. Dari analisis terhadap 322 kebohongan, Camden, Motley, dan Wilson menemukan 75,8 % kebohongan adalah untuk kepentingan si pembohong , 21,7 % dibohongi , dan 2.5 % untuk kepentingan pihak ketiga .

Umumnya, kita tahu kapan kita berbohong dan kapan tidak. tidak perlu orang lain memberitahu anda tapi ada banyak daerah kelabu di mana tidak begitu jelas apakah suatu pemyataan itu merupakan dusta atau bukan. Sebagai contoh, adakalanya sukar untuk mengatakan apakah seseorang bertanya untuk minta pendapat atau sekadar untuk mendapakan pujian. "Bagaimana menurut pendapatmu rumah baru saya ini ?" mungkin dilontarkan untuk mendapatkan pujian dan bukan sekadar minta pendapat yang jujur mengenai rumah itu sendiri.

 kadang-kadang ada persetujuan diam-diam di antara orang-orang tertentu untuk tidak mengatakan yang sebenarnya mengenai pokok masalah tertentu. Sepasang suami-isteri, misalnya, sepakat untuk tidak mengungkap skandal di luar perkawinan. Dalam keadaan seperti ini, konteks dan isi pesan akan menentukan apakah sesuatu itu merupakan dusta atau bukan. Jadi, jika dalam menanggapi pertanyaan tentang rumah baru di atas, anda mengatakan "Wah, rumahmu indah sekali" karena anda percaya bahwa pertanyaan tersebut sebetulnya dikemukakan untuk mendapatkan pujian, maka anda tidak berbohong. Demikian juga, jika seseorang mengisyaratkan bahwa ia tidak ingin mengatakan yang sebenarnya tentang masalah tertentu, maka barangkali bukanlah kebohongan jika kita memenuhi keinginan tersebut.

**Apakah Berbohong Itu Efektif?**

Kebohongan mempunyai dimensi etik dan efektivitas, dan kita perlu mempertimbangkan keduanya. Dimensi etik menyangkut apa yang benar dan apa yang sałah. Dusta dianggap tidak etis karena orang mempunyai hak untuk mendasarkan pilihannya atas informasi terbaik yang ada. Dengan mendustai seseorang, anda menyembunyikan setidak-tidaknya sebagian informasi dan menyebabkan keputusan yang diambil didasarkan pada asumsi yang tidak benar. Dimensi efektivitas menyangkut apakah suatu kebohongan berhasil atau gagal untuk mendapatkan imbalan atau menghindari hukuman. Banyak dusta yang efektif, ada orang yang berhasil mencapai puncak profesinya dan ternyata keberhasilan ini banyak dibina melalui kebohongan dan penipuan. Tidak diragukan bahwa dalam banyak kesempatan dusta berhasil. Tetapi dusta banyak menimbulkan masalah dan kerugian sehingga kita perlu berhenti sejenak dan berpikir dua kali untuk berbohong.

**Dusta dan Paket yang Tidak Konsisten**. Seperti telah dikemukakan, pesan-pesan komunikasi dikirimkan dan diterima dalam bentuk paket. Dusta demikian juga (Burgoon, Buller,& Woodall, 1989) Seringkali sukar untuk berdusta secara nonverbal dengan meyakinkan (Ekman, 1985). Seringkali kebohongan terungkap secara nonverbal. Jauh lebih mudah berbohong dengan mulut ketimbang dengan wajah dan tubuh anda, dan bila ada kontradiksi, pesan nonverbal-lah yang dipercaya orang. Hasilnya adalah anda sudah berbohong tetapi tidak ada gunanya. Reputasi anda dapat jatuh tanpa anda dapat memperoleh imbalan atau menghindari hukuman

Dusta menentukan siapa anda dan bagaimana anda berpikir tentang diri sendiri. Bila anda percaya bahwa berdusta adalah salah tetapi anda berbohong juga, anda menimbulkan ketidak-seimbangani psikologis dan konflik dalam diri sendiri. Manusia tampaknya dirancang untuk berfungsi sebagai satu kesatuan yang lengkap, di mana pikiran dan perilaku kita saling mencerminkan yang lain. Bila kita mempercayai satu hal tetapi melakukan hal yang lain, kita mulai mengembangkan berbagai konflik pribadi.

**Dusta dan Kecaman Antarpribadi**. Barangkali kerugian paling nyata dari kebohongan adalah kecaman sosial yang akan diterima bila kebohongan tersebut terungkap. Walaupun sebagian besar orang pernah berbohong. mereka tidak menyukainya dan mengecamnya. Akibatnya, bila dusta anda terbongkar anda menghadapı kecaman masyarakat, yang dapat bervariasi mulai dari kecaman lunak sampai ke pengucilan total dari kelompok atau organisasi.

Kesimpulan dari semua ini adalah bahwa efekivitas komunikasi si pendusta akan sangat berkurang. Orang yang dikenal pernah berbohong jarang sekali dipercaya, bahkan ketika ia mengatakan hal yang sebenarnya. Kita tidak saja tidak mempercayai si pembohong, melainkan juga tidak mau mendengarkan argumennya, scringkali memandangnya sebagai dusta. Yang lebih penting lagi adalah bahwa pesan-pesan si pendusta umumnya tidak lagi dianggap berarti. Pesan paling penting yang dapat dikomunikasikan seseorang pesan-pesan "Aku cinta padamu," "Saya senang berdekatan denganmu" tidak lagi dipercaya, karena si pendengar tidak lagi dapat mengetahui apakah pernyataan itu benar atau dusta.

**Kejujuran**

Alternatif untuk kebohongan, tentu saja, adalah kejujuran. Kejujuran, sudah barang tentu, tidaklah berarti menyakiti orang lain atau menghancurkan harapannya. Kejujuran hanya dapat berfungsi efektif sebagai sarana untuk lebih mendekatkan hubungan, saling berbagi perasaan, dan menanggapi tingkat komunikasi yang lebih mendalam. Bila dilihat dengan cara seperti ini, kecil sekali kemungkinan bahwa kejujuran akan membuat orang lain melihat apa yang mungkin tidak ingin mereka lihat atau apa yang mungkin belum siap mereka lihat.

**SELF-TALK DAN OTHER-TALK**

Kita adalah masyarakat yang egosentris. Walaupun kita sudah lama mengetahui bahwa bukan matahari yang mengitari bumi, melainkan sebaliknya, tampaknya kita masih harus menyadari bahwa bumi tidak mengitari kita. Kebanyakan kanak-kanak menjumpai bahwa setiap keinginan mereka sudah dipenuhi bahkan sebelum mereka pandai mengutarakannya. Untunglah, sebagian besar dari kita kemudian tumbuh menjadi dewasa, tetapi masih banyak orang yang bersikap seakan-akan dunia dan manusia di dalamnya ada hanya demi kesenangan mereka (Addeo & Burger, 1973). Mereka terus menerus berbicara tentang diri sendiri (*self-talk*) tentang pekerjaan mereka, keluarga, kehidupan cinta, masalah, keberhasilan, dan kadang-kadang tentang kegagalan mereka. Jarang sekali mereka bertanya mengenai diri anda, pendapat anda (kecuali mungkin pendapat anda tentang mereka), atau bagaimana rencana anda.

Ada pula orang yang sifatnya berlawanan. Mereka tidak pernah membicarakan diri mereka sendiri. Ini adalah orang-orang yang menutup diri yang kita bahas pada Unit 3. Mereka adalah orang-orang yang ingin mengetahui segalanya tentang anda tetapi tidak mau mengungkapkan diri mereka sendiri. Mereka tidak mau mengungkapkan apa pun tentang diri sendiri yang mungkin membuat mereka tidak aman. Sebagai akibatnya, kita meninggalkan interaksi seperti ini dengan perasaan bahwa mereka tidak menyukai atau mempercayai kita. Atau, menurut kita, mereka telah mengungkapkan sesuatu tentang diri mereka.

**Keseimbangan**

Semua interiksi kita perlu ditandai dengan prinsip keseimbangan- kadang-kadang membicarakan diri sendiri (*self-talk*), kadang-kadang berbicara mengenai pihak lain (*other-talk*), dan tidak pernah hanya membicarakan salah satu. Komunikasi adalah proses dua-arah. setiap orang harus berfungsi sebagai sumber dan sebagai penerima. Setiap orang perlu mempunyai kesempatan untuk berfungsi sebagai subyek. Interaksi komunikasi yang seimbang adalah lebih memuaskan dan menghasilkan interaksi yang jauh lebih menarik (Hecht, 1978a, 1978b). Kita semua bosan dengan pembicaraan yang terlalu bnayak mengenai orang lain- dan, akuilah, orang lain juga bosan jika kita berbicara terlalu banyak tenatng diri sendiri. Prinsip keseimbangan merupakan pedoman yang amat dibutuhkan.

**GOSIP**

Tidak dapat diragukan lagi bahwa kita menghabiskan cukup banyak waktu untuk bergosip. Menurut kamus *Random House*, gosip didefinisikan sebagai "percakapan hampa atau desas-desus, utamanya tentang urusan pribadi atau rahasia orang lain.

Gosip pasti menjadi bagian dari interaksi kita sehari-hari dan mengingatkan orang lain untuk tidak bergosip tidak akan ada gunanya. Tidak bergosip akan menghilangkan salah satu bentuk komunikasi yang paling sering dan paling menyenangkan. Ogden Nash mengatakan: "Ada dua macam manusia yang meramaikan hidup/Jenis pertama adalah penggosip, dan jenis kedua adalah yang digosipi."

**Beberapa Masalah Gosip**

Gosip menimbulkan masalah serius bila tidak ditangani secara baik atau adil, dan kepada hal inilah perhatian kita seharusnya diarahkan. Bila anda mengatakan kepada seseorang bahwa anda merasa tidak lagi mencintai tunangan anda, anda mengharapkan percakapan ini dirahasiakan. Seandainyapun anda ingin hal ini disampaikan ke pihak ketiga atau kepada tunangan anda, barangkali anda akan melakukannya sendiri, tidak melalui orang lain. Bila percakapan seperti itu disebar-luaskan tanpa persetujuan atau tanpa sepengetahuan anda, anda merasa kepercayaan anda dikhianati.

Sangat sering orang yang menyebar-luaskan percakapan seperti ini, barangkali secara tidak sadar? ingin menimbulkan keributan, dan motivasi ini biasanya diketahui, cepat atau lambat, oleh semua pihak yang terlibat. Mengatakan, seperti yang dilakukan sementara orang, bahwa mereka tidak tahu bahwa infonnasi tersebut bersifat rahasia sangat tidak masuk akal. Biasanya jelas dari konteks percakapan mana yang perłu dirahasiakan dan mana yang tidak. Anda tidak akan mengalami kesulitan untuk memutuska tetapi bila sesuatu itu perlu dirahasiakan, dan bukanlah tidak pantas untuk mengharapkan orang lain bersifat sama bijaksananya.

**Implikasi Etik**

Dalam beberapa kejadian gosip tidak etis. Sissela Bok, dalam *Secrets*, mengidentifikasi tiga gosip yang dianggapnya tidak etis. Pertama, tidaklah etis untuk mengungkapkan informasi yang anda janjikan untuk anda rahasiakan. Bila anda berjanji untuk menjaga kerahasiaan sesuatu, anda harus menepatinya. Bila itu tidak mungkin (Bok menyodorkan contoh tentang seorang remaja yang mengutarakan rencana bunuh diri), informasi ini haruslah diungkapkan hanya kepada mereka yang memang perlu mengetahuinya, tidak kepada seluruh dunia.

Kedua, gosip tidak etis bila anda tahu bahwa gosip ini tidak benar tetapi dikemukakan juga. Ketiga gosip tidak etis bila bersifat invasif -bila gosip ini melanggar urusan pribadi (*privacy*) yang menjadi hak setiap orang. Lebih tegasnya, gosip dikatakan invasif bila itu menyangkut masalah-masalah yang dipandang bersifat pribadi dan bila gosip dapat menyakiti orang yang terlibat.

Bok tidak mengatakan bahwa kondisi-kondisi ini mudah didentifikasi dalam setiap gosip yang ada tetapi kondisi-kondisi tersebut memberi kita titik tolak yang bagus untuk menanyai diri sendiri, “Apakah obrolan tentang orang lain ini etis?

**Kerahasiaan**

Saya rasa prinsip kerahasiaan memberikan pedoman yang baik untuk menghadapi gosip: Jagalah kerahasiaan semua pembicaraan pribadi mengenai pihak ketiga. Pesan-pesan yang dimulai dengan "Katanya..." atau "Ia berpendapat bahwa kamu .." perlu secara otomatis dicurigai sebagai kemungkinan pelanggaran atas prinsip kerahasiaan. Ingatlah juga prinsip ireversibilitas- anda tidak dapat menarik kembali pesan yang sudah anda kirimkan; sekali anda mengatakan sesuatu, anda tidak dapat menghapusnya.

**DISKONFIRMASI**

Diskonfirmasi adalah pola komunikasi di mana kita mengabaikan kehadiran seseorang serta apa yang dikomunikasikannya. Sesungguhnya, kita mengisyaratkan bahwa orang ini dan apa yang dikatakannya tidak perlu diperhatikan bahwa orang ini dan kontribusinya begitu tidak penting atau tidak berarti sehingga tidak ada alasan untuk repot-repot menanggapinya

Perlu diperhatikan bahwa diskonfirmasi tidak sama dengan penolakan. Dalam penolakan anda tidak sependapat dengan orangnya; anda memperlihatkan ketidak-sediaan menerima apa yang dikatakan atau dilakukan orang itu. Tetapi, dalam diskonfirmasi, anda menolak arti penting orang tersebut; anda mengisyaratkan bahwa apa yang dikatakan atau dilakukan orang itu sama sekäli tidak berharga.

**KONFIRMASI**

Konfirmasi adalah pola komunikasi yang sebaliknya. Dalam konfirmasi kita tidak saja mengakui kehadiran orang lain melainkan juga memperlihatkan bahwa kita menerima orang itu, menerima pribadi orang itu, dan menerima bentuk hubungan sesuai dengan yang dilihat orang tersebut.

* 1. **Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal pastilah merupakan kata yang sedang populer saat ini tampaknya tertarik pada pesan yang dikomunikasikan oleh gerakan tubuh, gerakan mata, ekspresi wajah, sosok tubuh, penggunaan jarak (ruang), kecepatan dan volume bicara, bahkan juga keheningan. Kita ingin belajar bagaimana "membaca seseorang seperti sebuah buku," begitu kata sebuah buku yang populer (Nierenberg & Culero. 1971). Kita ingin bisa melihat apa yang ada di balik pesan-pesan verbal yang "jelas".

Kita juga ingin bisa mengendalikan komunikasi nonverbal kita sendiri sehingga kita dapat berkomunikasi secara lebih efekif. Eksekutif muda ingin belajar bagaimana mengkomunikasikan status, kekuasaan, dan kekuatan. Wiraniaga ingin mengkomunikasikan ketulusan. Pelamar kerja ingin mengkomunikasikan kompetensi, efisiensi, dan pengalaman.

Jelas bahwa ini semua merupakan tujuan yang penting. Sayangnya, komunikasi nonverbal begitu kompleks sehingga tidak mudah bagi kita untuk mencapai tujuan tersebut. Apalagi, kita tidak mempunya cukup pengetahuan yang memungkinkan kita membaca pikiran seseorang dan gerak gerik, sosok tubuh, atau ekspresi wajah. Kita juga tidak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang komunikasi non verbal untuk menetapkan aturan yang jelas mengenai komunikası nonverbal yang menyangkut status atau kekuasan. Tetapi, belakangan ini kita telah belajar banyak tentang komunikasi nonverbal dan kaitannya dengan sejumlah besar karakteristik penting, seperti status, persuasi, kredibiltas, kontrol, persahabatan dan wewenang. Kita membahas banyak dari pandangan-pandangan ini dalam unit ini dan tiga unit berikutnya.

Dalam mempelajari bahan ini, tujuan kita seharusnya realistis. Ada tiga tujuan dari bagian mengenai fungsi komunikasi nonverbal ini Pertama, kita berusaha meningkatkan pemahaman kita mengenai sifat dan fungsi komunikasi nonverbal. Kedua, kita berusaha meningkatkan pemahaman terhadap diri sendiri dan terhadap orang lain sebagai komunikator nonverbal. Ketiga, kita berusaha meningkatkan kemampuan kita untuk berkomunikasi secara lebih efektif sebagai pengirim dan penerima pesan-pesan nonverbal.

**FUNGSI KOMUNIKASI NONVERBAL**

Komunikasi nonverbal dapat menjalankan sejumlah fungsi penting. Periset nonverbal mengidentifikasi enam fungsi utama (Ekman, 1965, Knapp, 1978).

**Untuk Menekankan.** Kita menggunakan kormunikasi nonverbal untuk menekankan beberapa bagian dari pesan verbal. Misalnya saja, anda mungkin tensenyum untuk menekankan atau ungkapan tertentu, atau anda dapat memukulkan tangan anda ke meja untuk menekankan suatu hal tertentu.

**Untuk Melengkapi (Complement).** Kita juga menggunakan komunikasi nonverbal untuk memperkuat warna atau sikap umum yang dikomunikasikan oleh pesan verbal. Jadi, anda mungkin tensenyum ketika menceritakan kisah lucu, atau menggeleng-gelengkan kepala ketika menceritakan ketidak jujuran seseorang.

**Untuk Menunjukkan Kontradiksi**. Kita juga dapat secara sengaja mempertentangkan pesan verbal kita dengan gerakan nonverbal. Sebagai contoh, anda dapat menyilangkan jari anda atau mengedipkan mata untuk menunjukan bahwa yang anda katakan adalah tidak benar.

**Untuk Mengatur**. Gerak-gerik nonverbal dapat mengendalikan atau mengisyaratkan keinginan anda untuk mengatur arus pesan verbal. Mengerutkan bibir, mencondongkan badan, gerakan tangan untuk menunjukkan bahwa anda ingin mengatakan sesuatu merupakan contoh dari fungsi mengatur ini. Anda mungkin juga mengangkat tangan anda atau menyuarakan jenak (pause) anda (misalnya, dengan menggumamkan "umm") untuk memperlihatkan bahwa anda belum selesai berbicara.

**Untuk Mengulangi.** Kita juga dapat mengulangi atau merumuskan-ulang makna dari pesan verbal Misalnya, anda dapat menyertai pernyataan verbal "Apa benar?" dengan mengangkat alis mata anda atau anda dapat menggerakkan kepala atau tangan untuk mengulangi pesan verbal "Ayo kita pergi".

**Untuk Menggantikan.** Komunikasi nonverbal juga dapat menggantikan pesan verbal. anda dapat misalnya, mengatakan "oke" dengan tangan anda tanpa berkata apa-apa. Anda dapat menganggukan kepala untuk mengatakan "ya" atau menggelengkan kepala untuk mengatakan tidak".

**UNIVERSAL DARI KOMUNIKASI NONVERBAL**

Di sini kita membahas enam ciri umum dari pesan-pesan nonverbal, pesan verbal bersifat komunikatif, kontekstual, paket, dapat dipercaya (*believable*), dikendalikan oleh aturan, dan seringkali bersifat metakomunikasi. Kita menjumpai ciri-ciri ini dalam semua bentuk komunikasi nonverbal (karena itu dinamkan universal). Universal ini, karenanya, akan memberikan kita kerangka untuk mengamati kekhususan komunikasi nonverbal.

**Komunikatif**

Perilaku nonverbal dalam suatu situasi interaksi selalu mengkomunikasikan sesuatu. Ini berlaku untuk semua bentuk komunikasi, tetapi khususnya berlaku untuk komunikasi nonverbal. Kita tidak mungkin tidak bertingkahlaku, dan karenanya, kita tidak mungkin tidak mengkomumikasikan sesuatu. Apa pun yang anda lakukan atau tidak anda lakukan, dan apakah tindak-tanduk anda disengaja atau tidak disengaja, perilaku nonverbal anda mengkomunikasikan sesuatu. Selanjutnya, pesan-pesan ini bisa diterima secara sadar ataupun tak sadar. Kita tidak perlu menyadari bahwa kita sedang menerima pesan agar mereka mengkomunikasikan makna tertentu kepada kita.

Duduk diam di sudut kelas dan membaca sebuah buku mengkomunikasikan sesuatu kepada orang lain seperti verbalisasi. Memandang hampa ke luar jendela selama guru mengajar mengkomunikasikan isyarat kepada sang guru sepasti anda mengatakan "Saya Jemu". " Tetapi, sadarilah perbedaan penting antara penyataan nonverbal dan nonverbal. Mahasiswa yang memandang keluar jendela ketika gurunya bertanya "Mengapa kamu jemu?"' selalu dapat mengelak dengan mengatakan bahwa ia tiba-tiba tertarik oleh sesuatu diluar. Tetapi, mengatakan "saya jemu" merupakan pesan yang jauh lebih jelas.

Bahkan gerakan kecil pada mata, tangan, dan otot wajah juga melakukan komunikasi, seperti gerakan nyata tubuh, duduk di sudut, atau memandang keluar jendela. Gerakan-gerakan kecil ini sangat penting dalam hubungan antarpribadi. Kita seringkali dapat mengatakan, misalnya, bahwa dua orang saling menyayangi atau bahwa mereka sekadar hanya bersikap santun satu sama lain. Seringkali kita mendasarkan penilaian ini pada perilaku-perilaku nonverbal kecil semacam itu. Gerakan otot di sekitar mata, tingkat kontak mata, cara mereka saling memandang semuanya memberikan petunjuk bagi kita untuk membuat penilaian itu. Semua perilaku nonverbal, betapa pun kecilnya, sangatlah penting. Setiap perilaku itu mempunyai makna, masing-masing melakukan komunikasi.

**Kesamaan Perilaku**. Satu cara yang sering kita gunakan untuk menyimpulkan apakah dua orang saling menyukai adalah kesamaan perilaku (*behavioral synchrony*) (La France & Mayo, 1978). Istilah ini mengacu pada kesamaan perilaku nonverbal dua orang, yang mungkin mempunyai banyak bentuk. Salah satu mungkin meniru yang lain, atau kedua orang ini mungkin secara spontan berperilaku sama. Kita dapat melihat kesamaan perilaku dalam gerak-gerik tubuh secara umum serta gerakan tangan selain juga sikap-sikap yang lain (misalnya, dua orang duduk atau berdiri dengan cara yang sama, atau merokok dengan gaya yang bermiripan) dan pada suara (misalnya, dua orang yang sangat mirip dalam pola bicara, kekerasan suara, atau cara diamnya). Pada umumnya, kesamaan perilaku merupakan indeks dari rasa saling menyukai.

**Komunikasi Artifaktual**.Walaupun di sini kita memusatkan pembahasan pada perilaku, janganlah berasumsi bahwa semua komunikasi nonverbal terjadi dalam bentuk perilaku. Banyak pesan nonverbal dikomunikasikan melalui cara berpakaian dan artifak-artifak lain (Lurie, 1983). Perhiasan, tata-rias wajah, kancing dan alat tulis yang digunakan oleh anda atau perusahaan anda, mobil yang anda kendarai, rumah yang anda diami, perabot rumah yang anda miliki serta cara penataannya, besar dan lokasi kantor anda, dan nyatanya, hampir setiap benda yang berkaitan dengan anda mengkomunikasikan makna. Arloji Rolex dan Timex keduanya mungkin memberikan informasi tentang waktu yang sama dan benar, tetapi keduanya mengkomunikasikan hal yang berbeda tentang anda. Apa pun yang anda miliki semua mengkomunikasikan sesuatu tentang anda.

**Kontekstual**

Seperti halnya komunikasi verbal, komunikasi nonverbal terjadi dalam suatu konteks (situasi, lingkungan), dan konteks tersebut membantu untuk menentukan makna dari setiap perilaku nonverbal. Perilaku nonverbal yang sama mungkin mengkomunikasikan makna yang berbeda dalam konteks yang berbeda. mengedipkan mata kepada seorang wanita cantik dalam bis kota mempunyai makna yang berbeda dengan mengedipkan mata di meja poker. Begitu juga, makna perilaku nonverbal tertentu akan berbeda bergantung pada perilaku verbal yang menyertainya. Memukul meja dalam suatu pidato untuk menekankan hal tertentu sangat berbeda dengan memukul meja ketika mendengar berita kematian seseorang.

**Paket**

Perilaku nonverbal, apakah menggunakan tangan, mata, atau otot tubuh, biasanya terjadi dalam bentuk "paket," atau tandan (cluster). Seringkali perilaku seperti itu saling memperkuat; masing-masing pada pokoknya mengkomunikasikan makna yang sama. Adakalanya, perilaku ini bertentangan satu sama lain.

**Paket Nonverbal**. Semua bagian tubuh biasanya bekerja bersama untuk mengkomunikasikan makna tertentu.. Anda tidak menyatakan rasa takut dengan bersikap santai seperti tidur. Sebaliknyalah, keseluruhan tubuh mengekspresikan emosi ini.

Sebelum anda dapat menerka sebarang perilaku nonverbal, anda perlu melihat keseluruhan paket atau tandan (cluster) di mana perilaku tersebut merupakan bagiannya. Anda perlu melihat bagaimana paket ini berkaitan dengan konteks tertentu dan bagaimana setiap perilaku spesifik bersesuaian dengan paket itu. Seorang gadis cantik yang mengedipkan mata ke arah anda mungkin mengisyaratkan undangan bagi anda tetapi, jangan abaikan kemungkinan bahwa lensa kontaknya tidak terpasang dengan baik.

Pada umumnya kita tidak banyak menaruh perhatian pada sifat paket dari komunikasi yang kelihatan begitu wajar sehingga berlalu begitu saja tanpa disadari. Tetapi, bila ada inkonsistensi barulah kita memperhatikannya.

**Paket Verbal dan Nonverbal**. Komunikasi nonverbal juga terpaket dengan pesan verbal yang menyertainya. Bila anda menunjukkan rasa marah secara verbal, tubuh dan wajah anda menegang, dahi anda berkerut, dan mungkin anda menunjukkan sikap siap berkelahi. Sekali lagi, kita seringkali tidak memperhatikan hal ini karena ini sepertinya wajar saja. Tetapi bila pesan nonverbal dari sosok atau wajah seseorang bertentangan dengan pesan verbalnya, kita menaruh perhatian khusus. Ambillah contoh, misalnya, seorang yang mengatakan, "Saya sangat senang berjumpa denganmu," tetapi menghindari konak mata langsung dan melihat-lihat ke sekelilingnya seakan-akan mencari orang lain. Orang ini mengirimkan pesan yang bertentangan.

Cobalah bayangkan apa yang akan anda pikirkan jika anda berbicara dengan seseorang yang memperlihatkan perilaku berikut:

* Mengalihkan pandangan sambil menyatakan minatnya atas apa yang anda ceritakan
* Tersenyum sambil mengritik atau menegur anda
* Mengerutkan dahi sambil memuji anda
* Menceritakan pengalaman yang menyenangkan tanpa mengubah-ubah nada suara atau gerakan tubuh.
* Mengatakan terus menerus perasaan nyaman sambil menggeser-geserkan kaki, menggerak-gerakkan tubuh, dan bergerak di kursinya.

Selalu anda akan mempertanyakan ketulusan atau kejujuran orang itu. Riset mengatakan kepada kita bahwa naluri kita berfungsi dengan baik dalam situasi seperti ini. Bila perilaku nonverbal bertentangan dengan perilaku verbal, tampaknya sangat beralasan untuk mempertanyakan kemungkinan komunikator ini dapat dipercaya.

**Dapat dipercaya (*Believable*)** a

Kita cepat mempercayai perilaku nonverbal. Ini tetap berlaku meskipun perilaku nonverbal ini bertentangan dengan perilaku verbal. Periset nonverbal \* (1968) mengemukakan bukti bahwa dampak total dari suatu pesan merupakan fungsi dari formula berikut: Dampak Total = 0,07 verbal + 0,38nvokal + 0,55 wajah. Formula ini menunjukkan sangat kecilnya pengaruh pesan verbal. Lebih dari sepertiga dampak berasal dari suara atau vokal (yaitu, parabahasa [*paralanguage*]- kecepatan, tekanan, dan nada misalnya), dan lebih dari setengah pesan dikomunikasikan melalui wajah (roman muka). Kita perlu berhati-hati dalam menafsirkanformula ini: mehrabian dan kawan-kawannya mengembangkannya dri telaah mereka atas dampak emosional suatu pesan. Karenanya, formula ini tidak berlaku untuk semua pesan. Menurut periset nonverbal Judee Burgoon, David Buller, dan W. Gill Woodall (1989), perkiraan Ray Birdwhistell bahwa bahwa 60 sampai 65 persen dari makna dikomunikasikan secara nonverbal lebih layak dipercaya.

**Kebolehan dipercaya (*believability*) dan Penipuan.** Biasanya perilaku verbal dan nonverbal konsisten. Jadi, bila kita berdusta secara verbal, kita juga mencoba berdusta secara nonverbal. Namun demikian, baik perilaku verbal maupun nonverbal kita seringkali mengkhianari kita. Para periset perilaku nonverbal telah mengidentifikasi sejumlah perilaku yang seringkali menyertai penipuan (*deception*).

Umumnya, seorang pembohong kurang banyak bergerak ketimbang orang yang mengatakan yang sebenarnya. Pembohong berbicara lebih lambat dan memuat lebih banyak kesalah berbicara. Indikator terbaik kebohongan, kata Albert Mehrabian, adalah bahwa pembohong menggunakan lebih sedikit kata-kata, terutama dalam menjawab pertanyaan. Pembohong memberikan jawaban satu kata dan jarang mendalam.

Michael Cody, Peter Marston, dan Myrna Foster (1984) menemukan petunjuk-petunjuk lain dari penipuan. Bila dibandingkan dengan orang yang berkata benar, pembohong berhenti (pause) lebih lama sebelum menjawab pertanyaan dan menggunakan jenak (pause) lebih lama selama komunikasi mereka. Mereka juga menggunakan kata-kata lebih sedikit, yang sesuai dengan temuan Mehrabian di atas. Selanjutnya menggunakan 'ungkapan yang bersifat lebih umum (misalnya, "anda tahu, kan maksuda saya," "yang seperti itulah," dan "anda tahun, kan" pada akhir kalimat). Pembohong juga menggunakan lebih sedikit bentuk konkrit . sebagai contoh, mereka membicarakan kegiatan yang tidak spesifik ("tempat yang sering dikunjungi," "bersenang-senang) lebih sering daripada orang yang berkata benar. Mereka juga kurang sering menyebutkan nama tempat dan orang secara spesifik.

Alan Peas dalam *Signal* (1984), dan Desmond Momis, dalam *Manwatching* (1977), mengemukakan beberapa gerak-gerik yang seringkali menunjukkan kebohongan. Yang paling mencolok adalah menutup mulut ( tangan di depan mulut dan ibu jari di pipi), memegang hidung, dan menggosok mata.

Jangan lupa bahwa baik perilaku nonverbal maupun verbal harus ditafsirkan sebagai bagian mulut dari konteks tempat itu terjadi. Gunakanlah perilaku ini sebagai hipotesis mengenai kebohongan dan bukan sebagai kesimpulan yang kuat. Setelah mempelajari banyak literatur tentang kebohongan, Paul Emun dalam *Telling Lies* (1985), mengingatkan: "Mengevaluasi petunjuk-petunjuk perilaku untuk menduga kebohongan sangat berbahaya ... Penangkap kebohongan harus selalu memperkirakan *kebolehjadian* bahwa suatu gerakan atau ekspresi tubuh menunjukkan kedustaan atau kebenaran; jarang sekali yang pasti seranus persen."

**Dikendalikan oleh Aturan**

Komunikasi nonverbal, seperti halnya komunikasi verbal, dikendalikan oleh aturan (rule-govemed ),(McLaughlin, 1984). Sebagai anak-anak, kita belajar kaidah-kaidah kepatutan sebagian besar melalui pengamatan perilaku orang dewasa. Sebagai contoh, kita mempelajari bagaimana mengutarakan simpati serta aturan-aturan budaya mengenai mengapa, di mana, dan kapan mengutarakan simpati. Kita belajar bahwa menyentuh seseorang dibolehkan pada situasi tertentu tetapi tidak dibolehkan dalam situasi yang lain, dan kita belajar macam sentuhan apa yang boleh dan mana yang tidak.

Beberapa di antara aturan ini, yang dinyatakan lebih secara informal, mengatakan bahwa orang dari status yang lebih rendah tidak boleh mendahului menyentuh orang yang statusnya lebih tinggi, tetapi orang yang statusnya lebih tinggi boleh mendahului menyentuh orang yang statusnya lebih rendah. Aturan lain adalah bahwa kaum wanita boleh saling menyentuh sesamanya di depan umum. Sebagai contoh, mereka boleh saling memegang tangan, berjalan bergandengan tangan, saling berpelukan, dan bahkan berdansa bersama. Kaum pria tidak boleh melakukan ini, setidak-tidaknya tanpa menghadapi kritik sosial.

Seperti perilaku nonverbal itu sendiri, kita mempelajari aturan-aturan ini tanpa menyadarinya sebagian besar melalui pengamatan atas orang lain. Aturan-aturan ini disadari adanya hanya dalam diskusi formal tentang komunikasi nonverbal, seperti dalam buku ini, dan bila kita melanggarnya dan pelanggaran menarik perhatian kita entah secara langsung oleh kawan baik atau orang yang kurang bijakasana, atau secara tak langsung melalui contoh dari orang lain. Orang mengetahui adanya aturan-aturan ini dan dapat menerapkannya setiap hari tetapi belum tentu dalam bentuk kata-kata. Fungsi utama dari unit-unit selajutnya mengenai komunikasi nonverbal ini adalah menyadarkan akan adanya aturan-aturan implisit ini serta makna dan implikasinya di balik penggunaan mereka yang patut dan tidak patut.

 **Metakomunikasi**

Setiap perilaku, verbal ataupun nonverbal, yang mengacu pada komunikasi bersifat metakomunikasi. Sebagai contoh, anda mungkin berkata, "Pernyataan ini salah," atau "Apakah anda mengerti apa yang saya katakan? " Kedua pertanyaan ini mengacu pada komunikasi dan karenanya dinamakan pernyataan metakomunikasi.

Perilaku nonverbal seringkali bersifat metakomunikasi. Contoh yang jelas adalah menyilangkan jari anda di balik punggung bila anda berdusta. Bila anda membuat pernyataan dan mengedipkan mata, kedipan mata ini mengomentari pernyataan verbal itu. Kita lihat metakomunikasi yang lebih halus. Pada hari pertama kuliah, dosen masuk ke kelas dan mengatakan sesuatu yang memberitahu bahwa ia adalah dosen untuk mata kuliah ini. Ia mulai menjelaskan bagaimana kuliah akan diselenggarakan, apa yang menjadi persyaratan, dan apa tujuannya. Tetapi, perhatikanlah bahwa banyak metakomunikasi juga berlangsung. Busana yang dikenakan dosen dan bagaimana ia mengenakannya, panjang dan gaya rambutnya, penampilan fisiknya secara umum, caranya berjalan, serta nada suaranya semua berkomunikasi tentang komunikasi selain juga, tentu saja, mengkomunikasikan dirinya sendiri. Berdasarkan untuk petunjuk-petunjuk ini, para mahasiswa akan sampai pada berbagai kesimpulan. Mereka mungkin menyimpulkan bahwa mata kuliah ini akan mudah meskipun daftar bacaan yang diharuskan sangat panjang. Atau mereka dapat menyimpulkan bahwa kelas ini akan menyenangkan, atau membosankan, atau terlalu tinggi atau tidak relevan.

Komunikasi nonverbal mungkin juga merupakan komentar atas komunikasi nonverbal yang lain. Contohnya adalah seseorang yang, ketika berjumpa dengan seorang yang tak dikenalnya, tersenyum dan menjabat tangan orang ini dengan jabatan yang samasekali tidak bersemangat. Jabatan tangan yang lemah ini bertentangan dengan senyumnya yang hangat.

Paling sering bila perilaku non verbal bersifat metakomunikasi ia menguatkan perilaku verbal atau nonverbal lainnya. Anda mungkin benar-benar menyingsingkan lengan baju ketika anda berbicara tentang membersihkan kamar. Anda mungkin tersenyum ketika menyalami seseorang. Anda mungkin datang terlambat ke dokter gigi (barangkali dengan ekspresi wajah yang tidak menyenangkan) atau mengepalkan tinju bila membicarakan atasan.

**Komunikasi Tubuh**

Jalan pertama di antara semua jalan komunikasi nonverbal adalah tubuh. Kita mengkomunikasikan pikiran dan perasaan kita seringkali dan secara akurat melalui gerakan-gerakan tubuh, gerakan wajah, dan gerakan mata. Dalam unit ini kita mengamati komunikasi tubuh dan menelaah berbagai cara di mana tubuh, wajah, dan mata mengkomunikasikan makna-makna.

**GERAKAN TUBUH**

Untuk membahas gerakan tubuh, klasifikasi yang ditawarkan oleh Paul Ekman dan Wallace V. Friesen (1969) sangat berguna. Kedua periset ini membedakan lima kelas (kelompok) gerakan nonverbal berdasarkan asal-usul, fungsi, dan kode perilaku ini.

**Emblim (emblems)**

Emblim adalah perilaku nonverbal yang secara langsung menerjemahkan kata atau ungkapan. Emblim meliputi, misalnya, isyarat untuk "oke." "jangan ribut, "kemarilah, dan 'saya ingin menumpang". Emblim adalah pengganti nonverbal untuk kata-kata atau ungkapan tertentu. Kita barangkali mempelajarinya dengan cara yang pada dasarnya sama dengan kita mempelajari kata-kata- tanpa sadar, dan sebagian besar melalui proses peniruan.

Walaupun emblim bersifat alamiah dan bermakna, mereka mempunyai kebebasan makna seperti sebarang kata apa pun dalam sebarang bahasa. Oleh karenanya, emblim dalam kultur kita sekarang belum tentu sama dengan emblim dalam kultur kita 300 tahun yang lalu atau dengan emblim dalam kultur lain.

**Ilustrator**

lustrator adalah perilaku nonverbal yang menyertai dan secara harfiah "mengilustrasikan" pesan verbal. Dalam mengatakan "ayo bangun", misalnya anda mungkin menggerakkan kepala dan tangan anda ke arah menaik. Dalam menggambarkan lingkaran atau bujur sangkar anda mungkin sekali membuat gerakan berputar atau kotak dengan tangan anda. Begitu biasanya kita melakukan gerakan demikian sehingga sukar bagi kita untuk menukar-nukarnya atau menggunakan gerakan yang tidak tepat.

Kita hanya menyadari sebagian ilustrator yang kita gunakan. Kadang-kadang ilustrator ini perlu kita perhatikan. Ilustrator bersifat lebih alamiah, kurang bebas, dan lebih universal ketimbang emblim. Mungkin sekali ilustrator ini mengandung komponen-komponen yang sudah dibawa sejak lahir selain juga yang dipelajari.

***Affect Display***

*Affect display* adalah gerakan-gerakan wajah yang mengandung makna emosional: gerakan ini memperlihatkan rasa marah dan rasa takut, rasa gembira dan rasa sedih, semangat dan kelelahan. Ekspresi wajah demikian "membuka rahasia kita" bila kita berusaha menampilkan citra yang tidak benar yang membuat orang berkata "Anda kelihatan kesal hari ini, mengapa?", Tetapi, kita dapat secara sadar mengendalikan *Affect display* seperti aktor yang memainkan peran tertentu. *Affect display* kurang bergantung pada pesan verbal ketimbang pada ilustrator. Selanjutnya, kita tidak secara sadar mengendalikan *affect display* seperti yang kita lakukan pada emblim atau ilustrator. *Affect display* dapat tidak disengaja -seperti ketika gerakan-gerakan ini membuka rahasia kita tetapi mungkin juga disengaja. Kita mungkin ingin memperlihatkan rasa marah, cinta, benci, atau terkejut dan biasanya kita mampu melakukannya dengan baik.

**Regulator**

Regulator adalah perilaku nonverbal yang "mengatur," memantau, memelihara, atau mengendalikan pembicaraan orang lain. Ketika anda mendengarkan orang lain, anda tidak pasif. Anda menganggukkan kepala, mengerutkan bibir, menyesuaikan fokus mata, dan membuat berbagai suara paralinguistik seperti "mm-mm" atau "tsk". Regulator jelas terikat pada kultur dan tidak universal.

Regulator mengisyaratkan kepada pembicara apa yang kita harapkan mereka lakukan misalnya, "Teruskanlah," "Lalu apalagı?," "Saya tidak percaya," atau "Tolong agak lambat sedikit". Bergantung pada kepekaan mereka, mereka mengubah perilaku sesuai dengan pengarahan dari regulator.

**Adaptor**

Adaptor adalah perilaku nonverbal yang bila dilakukan secara pribadi -atau di muka umum tetapi tidak terlihat – berfungsi memenuhi kebutuhan tertentu dan dilakukan sampai selesai. Misalnya, bila anda sedang sendiri mungkin anda akan menggaruk- garuk kepala sampai rasa gatal hilang. Di muka umum, bila orang-orang melihat, anda melakukan perilaku adaptor ini hanya sebagian. Anda mungkin, misalnya, hanya menaruh jari anda di kepala dan menggerakkannya sedikit, tetapi barangkali tidak akan menggaruk cukup keras untuk menghilangkan gatal.

**GERAKAN WAJAH**

Gerakan wajah mengkomunikasikan macam-macam emosi selain juga kualitas atau dimensi emosi Kebanyakan periset sependapat dengan Panl Ekman, Wallace V. Friesen, dan Phoebe Ellsworth (1972) dalam menyatakan bahwa pesan wajah dapat mengkomunikasikan sedikitnya "kelompok emosi" berikut: kebahagiaan, keterkejutan, ketakutan, kemarahan, kesedihan, dan kemuakan/penghinaan. Periset nonverbal Dele Leathers (1986) mengemukakan bahwa gerakan wajah mungkin juga mengkomunikasikan kebingungan dan ketetapan hati.

***Affect Display***

Keenam emosi yang diidentifikasi oleh Ekman dan rekan-rekannya secara umum dinamakan *affect diplay primer*. Ini merupakan emosi tunggal yang relatif murni. Keadaan emosi yang lain dan tampilan wajah yang lain merupakan kombinasi dari berbagai emosi primer ini, dan dinamakan bauran affect. Sekitar 33 bauran affect (*affect blend*) telah diidentifikasi. Kita dapat mengkomunikasikan berbagai *affect* dengan berbagai bagian dari wajah. Jadi, misalnya, anda mungkin mengalami rasa takut dan rasa muak sekaligus. Mata dan kelopak mata anda mungkin mengisyaratkan ketakutan, sedangkan gerakan hidung, pipi, dan daerah mulut anda mungkin mengisyaratkan rasa muak.

**Ketepatan Enkoding-Dekoding**

Banyak riset telah dilakukan menyangkut seberapa tepat kita dapat melakukan enkoding dan dekoding emosi wajah. Satu masalah dalam menjawab pertanyaan ini adalah bahwa memisahkan kemapuan enkoder dari kemampuan dekoder adalah sulit. Jadi, seseorang mungkin saja sangat mahir dalam mengkomunikasikan emosi, tetapi penerimanya mungkin ternyata tidak peka. Sebaliknya, penerima mungkin saja pandai dalam mengartikan emosi, tetapi pengirimnya mungkin tidak mampu.

Ketepatan juga bervariasi menurut emosi itu sendiri. Beberapa emosi lebih mudah dienkoding dan didekoding ketimbang yang lain. Ekman, Friesen, dan Carlsmith (Ekman, Friesen, & Ellsworth, 1972), misalnya , melaporkan bahwa orang menduga kebahagiaan dengan ketepatan antara 55 sampai 100%, keterkejutan antara 38 sampai 86% , dan kesedihan antara 19 sampai 88 % . Cobalah mengkomunikasikan rasa terkejut dengan hanya menggunakan gerakan wajah. Lakukanlah ini di depan cermin dan cobalah menguraikan gerakan-gerakan spesifik dari wajah yang menunjukkan keterkejutan. Jika anda mengisyaratkan keterkejutan seperti kebanyakan orang, barangkali anda mengangkat dan mengerutkan alis mengerutkan dahi, membuka mata lebar-lebar, mulut menganga, dan bibir terbuka.

Paul Ekman, (Ekman, Friesen, & Tomkins, 1971) telah mengembangkan apa yang dinamakannya FAST - *Facial Affect Scoring Technique*. Dalam teknik ini, wajah dibagi menjadi tiga bagian utama: alis mata dan dahi, mata dan kelopak mata, dan bagian bawah wajah dari batang hidung ke bawah. Judges kemudian mencoba mengidentifikasi berbagai emosi dengan mengamati bagian-bagian wajah yang berbeda dan menulis uraian seperti yang dilakukan untuk rasa terkejut di atas. Bagian-bagian tertentu dari wajah tampaknya paling cocok untuk mengkomunikasikan jenis emosi tertentu. Sebagai contoh, mata dan kelopak mata paling baik untuk mengkomunikasikan rasa takut, sedangkan hidung, pipi, dan daerah mulut paling baik untuk mengkomunikasikan rasa sebal.

**Ekspresi Mikromomentari**

Pertanyaan yang paling sering diajukan adalah mengenai apakah kita dapat benar-benar menyembunyikan emosi atau emosi ini bagaimanapun akan terungkap tanpa kita sadari. Apakah kesombongan kita terpancar melalui wajah tanpa kita menyadarinya atau bahkan tanpa orang lain menyadarinya? Walaupun belum ada jawaban yang sempurna atas pertanyaan ini, beberapa indikasi bahwa kita memang mengungkapkan emosi ini tanpa sadar datang dari riset tentang ekspresi mikromomentari (*micromomen tary expressions*). Haggard dan Isaacs (1966), dalam menelaah film tayang-lambat tentang pasien terapi melihat bahwa ekspresi pasien sering berubah secara dramatis. Misalnya, cemberut akan berubah menjadi senyum dan kemudian dengan cepat kembali ke cemberut lagi. Jika film ini diputar dengan kecepatan normal, senyuman tersebut tidak akan terlihat. Gerakan ekstrim singkat ini berlangsung hanya kurang dari 0,4 detik. Beberapa ahli teori berpendapat bahwa ekspresi ini menunjukkan keadaan emosi pasien yang sebenarnya.

**GERAKAN MATA**

Dari observasi puitik Ben Jonson's "*Drink to me only withthine eyes, and I will pledge with mine*" sampai ke observasi ilmiah para periset kontemporer (Hess, 1975, Marshall, 1983), mata dipandang sebagai sistem pesan nonverbal yang paling penting.

Pesan-pesan yang dikomunikasikan oleh mata bervariasi bergantung pada durasi, arah, dan kualitas perilaku mata. Sebagai contoh, dalam setiap kultur ada aturan ketat, meskipun tidak dinyatakan mengenai berapa lama durasi kontak mata yang patut. Dalam kultur Amerika lama pandang rata-rata adalah 2.95 detik. Durasi saling pandang (dua orang saling memandang) adalah 1,18 detik (Argylo, 1988, Argyle & Ingham, 1972). Bila kontak mata terjadi lebih singkat, kita dapat mengira orang ini tidak berminat, malu, atau sibuk. Bila waktu yang patut dilampaui, kita umumnya menganggap hal ini menunjukan minat yang berlebihan.

Arah pandangan mata juga mengkomunikasikan sesuatu. Dalam kultur Amerika pandangan kita yang secara berganti-ganti diarahkan ke wajah lawan bicara, kemudian menjauh, kemudian kembali lagi ke lagi ke wajahnya, dan seterusnya. Bila aturan arah ini dilanggar, makna yang berbeda akan terkomunikasikan- minat yang terlalu besar atau terlalu rendah, sadar-diri, kegugupan selama interaksi, dan sebagainya. Berapa lebar atau sempit bukaan mata kita selama interaksi juga mengkomunikasikan makna, khususnya tingkat minat dan emosi-emosi seperti keterkejutan, ketakutan, dan kesebalan.

 Fungsi Komunikasi Mata

Di antara periset-perniset lain, Mark Knupp (1978) mengemukakan empat fungsi utama komunikasi mata.

**Mencari Umpan Balik**. Kita seringkali menggunakan mata kita untuk mencari umpan balik dari orang lain. Dalam berbicara dengan seseorang, kita memandangnya dengan sungguh-sungguh, seakan-akan mengatakan, "Nah, bagaimana pendapat anda?" Seperti mungkin anda duga, pendengar memandang pembicara lebih banyak ketimbang pembicara memandang pendengar. Riset mengungkapkan bahwa persentase waktu interaksi yang digunakan untuk memandang sambil mendengarkan adalah antara 62 dan 75 persen. Sedangkan persentase waktu yang digunakan untuk memandang sambil berbicara adalah antara 38 dan 41 persen (Argyle, 1988: Knapp. 1978).

Kaum wanita lebih banyak melakukan kontak mata dan melakukannya lebih lama, baik dalam berbicara maupun dalam mendengarkan, ketimbang kaum pria. Ini terjadi baik bila wanita itu berinteraksi dengan wanita lain ataupun dengan pria. Perbedaan perilaku mata ini mungkin disebabkan oleh kecenderungan wanita untuk menampakkan emosi mereka lebih daripada kaum pria; kontak mata adalah salah satu cara paling efektif untuk mengkomunikasikan emosi. Penjelasan lain yang mungkin, kata Evan Marshall (1983), adalah bahwa wanita lebih terbiasa mencari umpan balik positif dari orang lain ketimbang pria, dan karenanya mungkin menggunakan kontak mata dalam usaha memperoleh umpan balik visual.

**Menginformasikan Pihak Lain untuk Berbicara**. Fungsi kedua adalah menginformasikan pihak lain bahwa ia sekarang dapat berbicara. Kita melihat ini dengan jelas diruang kuliah, ketika dosen mengajukan pertanyaan kemudian menatap salah seorang mahasiswa. Tanpa mengatakan apa-apa, dosen ini jelas mengharapkan mahasiswa tersebut untuk menjawab pertanyaannya.

 **Mengisyaratkan Sifat Hubungan**. Fungsi ketiga adalah mengisyaratkan sifat hubungan antara dua orang-misalnya, hubungan positif yang ditandai dengan pandangan terfokus yang penuh perhatian, atau hubungan negatif yang ditandai dengan penghindaran mata. Kita juga dapat mengisyaratkan tata hubungan status dengan mata kita. Ini khususnya menarik karena gerakan mata yang sama mungkin mengisyaratkan subordinasi atau superioritas. Seorang atasan, misalnya, mungkin menatap bawahannya atau tidak mau melihatnya langsung. Demikian pula, bawahan mungkin menatap langsung atasannya atau barangkali hanya menatap lantai.

Kita mengisyarakan kekuatan atau kekuasaan melalui perilaku dominansi visual (Exline, Elly & Long, 1975). Pembicara yang berkemampuan rata-rata menjaga tingkat kontak mata yang tinggi ketika mendengarkan dan tingkat kontak mata yang rendah ketika berbicara. Bila seorang yang berkuasa ingin mengisyaratkan dominansi, mereka mungkin membalik pola ini. Mereka mungkin, misalnya, menjaga kontak mata yang tinggi ketika berbicara dan kontak mata yang rendah ketika mendengarkan. Gerakan juga dapat mengisyaratkan apakah hubungan antara dua orang bersifat hubungan kasih-sayang, permusuhan, atau acuh tak acuh. Karena beberapa gerakan mata yang mengungkapkan sifat hubungan mata yang berbeda-beda ini begitu miripnya, kita seringkali memanfaatkan informasi dari bagian tubuh lainnya, terutama wajah, untuk mendekode pesan sebelum membuat kesimpulan akhir.

**Mengkompensasi Bertambahnya Jarak Fisik**. Akhirmya, gerakan mata dapat mengkompensasi jarak fisik. Dengan melakukan kontak mata, kita secara psikologis mengatasi jarak fisik yang memisahkan kita. Bila kita menangkap pandangan mata seseorang dalam sebuah pesta, secara psikologis kita menjadi dekat meskipun secara fisik jarak diantara kita jauh. Tidaklah mengherankan, kontak mata dan ekspresi lain yang menunjukan kedekatan psikologis, seperti pengungkapan-diri, berhubungan secara positif; jika yang satu meningkat begitu juga yang lain.

**Fungsi Penghindaran Kontak Mata**

Ahli sosiologi Erving Goffman, dalam *Interaction Ritual* (1967), mengatakan bahwa mata adalah "pengganggu yang hebat". Bila kita menghindari kontak mata atau mengalihkan pandangan kita, kita membantu orang lain menjaga privasi (*privacy*) mereka. Kita sering melakukan hal ini bila ada pasangan yang bertengkar di muka umum. Kita mengalihkan pandangan dari mereka (meskipun mungkin mata kita terbuka lebar) seakan-akan mengatakan, "Kami tidak ingin mencampuri; kami menghormati hak anda." Goffman menamai perilaku ini inatensi masyarakat (*civil innatention*).

Penghindaran kontak mata dapat mengisyaratkan ketiadaan minat-terhadap seseorang, pembicaraan, atau rangsangan visual tertentu. Adakalanya, seperti burung unta, kita menyembunyikan mata kita untuk menghindari rangsangan yang tidak menyenangkan. Perhatikanlah, misalnya, betapa cepat orang menutup mata mereka bila menghadapi hal yang sangat tidak menyenangkan. Cukup menarik juga, meskipun hal yang tidak menyenangkan itu berbentuk suara (*auditory*), kita cenderung menghindarinya dengan menutup mata. Kadang-kadang kita menutup mata untuk menghindari rangsangan visual dan dengan demikian memperkuat alat indra kita yang lain. Misalnya, kita sering mendengarkan musik dengan mata terpejam.

**Pembesaran Pupil Mata**

Selain terhadap gerakan mata, banyak pula riset yang telah dilakukan menyangkut pembesaran pupil mata (*pupil dilation*), atau pupilometri, sebagian besar sebagai akibat dorongan dari ahli psikologi Ekhard Hess (1975). Pada abad kelimabelas dan keenambelas di Italia, kaum hawa biasa meneteskan belladonna (secara harfiah berarti "wanita cantik") ke mata mereka untuk membesarkan pupil mata sehingga mereka kelihatan lebih menanik. Riset modern mendukung jalan pemikiran wanita-wanita ini: pupil mata yang membesar memang dianggap lebih menarik.

Pupil mata juga menunjukkan minat dan tingkat kebangkitan emosi kita. Pupil mata kita membesar bila kita tertarik pada sesuatu atau bila secara emosional kita terangsang. Barangkali kita menganggap pupil mata yang membesar sebagai menarik karena kita menganggap pupil mata yang membesar dari seseorang menunjukkan bahwa yang bersangkutan tertarik pada kita. Secara lebih umum, Ekhard Hess berpendapat-dengan dukungan eksperimen dan intuisi-bahwa pupil membesar sebagai reaksi terhadap sikap atau obyek yang dinilai positif, dan mengecil sebagai reaksi terhadap sikap atau obyek yang dinilai negatif.