

## **Bab 11**

### **Berkomunikasi Secara Efektif**

#### **11.1 PENGANTAR**

Berkomunikasi adalah sebuah aspek yang vital dan rumit dari belajar mengajar. Interaksi terjadi antara beragam pemain, yaitu siswa, kepala sekolah, orangtua dan anggota masyarakat. Pesan-pesan dapat dikirimkan dan diterima dalam bentuk komunikasi verbal, non-verbal dan tertulis, dan jenis-jenis yang berbeda dapat terjadi secara simultan.

#### **11.2 SIFAT KOMUNIKASI**

Komunikasi adalah dasar untuk semua interaksi manusia. Komunikasi adalah sebuah proses, sebuah aktifitas yang berfungsi untuk menghubungkan pengirim dan penerima pesan melalui ruang dan waktu. Dalam kelas, adalah pertukaran informasi yang konstan yang melibatkan sejumlah orang untuk menerima dan mengirimkan pesan. Guru kelas seringkali harus berkomunikasi secara reguler dengan berbagai macam orang, masing-masing dengan latar belakang dan ketertarikan yang berbeda-beda (Gbr.11.1).

Salah satu cara untuk mencoba menganalisa komunikasi adalah mengategorisasikannya menyangkut tiga kumpulan keterampilan: keterampilan bahasa, keterampilan sosial dan keterampilan kognitif. Yaitu, komunikasi mengharuskan orang-orang untuk menggunakan keterampilan-keterampilan bahasa, mampu berinteraksi secara sosial dengan penerima dan mengetahui sesuatu tentang subjek.

Tentu saja, kita perlu membedakan jenis-jenis bahasa yang digunakan, mungkin verbal atau non-verbal. Beberapa komunikasi verbal akan melibatkan

diperlihatkannya ekspresi-ekspresi non-verbal, baik gerakan anggota tubuh, atau anggukan kepala dan gerakan mata. Makna disampaikan dengan *bagaimana* kita mengatakan sesuatu dan juga *apa* yang kita katakan. Komunikasi verbal adalah apa yang paling sering dilakukan oleh guru.

Komunikasi non-verbal digunakan oleh guru untuk mendukung komunikasi verbal mereka, tetapi sesekali pesan-pesan yang bertentangan disampaikan. Amidon (1971) mengacu pada dimensi-dimensi non-verbal perilaku guru dalam kelas:

1. Latar kelas- pengaturan fisik meja, meja dan papan tulis memberikan petunjuk-petunjuk mengenai apakah jenis pengajaran yang akan terjadi.
2. Materi-materi kurikulum- keberadaan atau ketidakberadaan textbook, kertas, krayon dan alat-alat bantu audiovisual untuk memberikan petunjuk-petunjuk mengenai jenis pengajaran.
3. Perilaku-perilaku non-verbal- penggunaan gerakan tubuh, ekspresi wajah dan gerakan fisik.
4. Kombinasi simbol-simbol diatas untuk menggantikan perilaku verbal.

### **11.3 MODEL-MODEL KOMUNIKASI**

Beragam penulis telah memberikan deskripsi sederhana dan kompleks mengenai proses komunikasi. Model yang sangat sederhana adalah yang dikembangkan oleh Lasswell (1948) yaitu: Siapa yang mengatakan Apa kepada Siapa dalam saluran Mana dengan pengaruh Apa.

Cole dan Chan (1994) menghasilkan sebuah model yang terdiri dari pengirim yang bertanggung jawab untuk perumusan, pengodean dan penyampaian pesan, dan penerima yang mengodekan dan menafsirkan pesan-pesan serta memberikan umpan balik kepada pengirim.

Johnson (1986) menggunakan proses-proses berikut ini untuk menggambarkan komunikasi interpersonal:

*Orang 1*

Pengirim:

- (a) mengodekan – menerjemahkan gagasan, perasaan dan maksud
- (b) menyampaikan pesan

Saluran 1-2 (noise)

*Orang 2*

Penerima:

- (a) menyandikan- menafsirkan makna pesan
- (b) membuat respon internal terhadap pesan

*Orang 2*

Pengirim:

- (a) mengodekan- menerjemahkan gagasan, perasaan dan maksud
- (b) menyampaikan pesan

Saluran 2-1 (noise)

*Orang 1*

Penerima:

- (a) mengodekan- menafsirkan makna pesan
- (b) membuat respon internal

Harus dicatat bahwa pesan dapat berupa simbol verbal atau non-verbal. Saluran adalah alat komunikasi dan dapat berupa suara manusia atau materi cetakan. Noise adalah beberapa elemen yang berinterferensi dengan pesan-pesan akurat, seperti sikap atau bahasa yang digunakan.

#### **11.4 BERKOMUNIKASI SECARA EFEKTIF DALAM KELAS**

Berdasarkan batasan-batasan aktifitas kelas dan jumlah siswa untuk setiap ruang (15-35), jenis-jenis komunikasi kelas cenderung terbatas untuk:

- Pengajaran eskposisi, yaitu komunikasi oleh guru
- Sesi bertanya dan menjawab, yaitu komunikasi yang diarahkan oleh guru dengan beberapa respon siswa
- Sesi-sesi diskusi, yaitu eksplorasi dan komunikasi gagasan yang relatif terbuka oleh semua partisipan.

Setiap situasi mengharuskan peran-peran berbeda untuk ‘pengirim’ dan ‘penerima’ dan aturan-aturan ini bervariasi untuk masing-masingnya.

Sekarang ini ada beragam sistem komunikasi kelas berbasis komputer yang tersedia. Teknologi ini mendukung komunikasi dan interaktifitas dalam kelas.

Siswa belajar tentang komunikasi melalui beragam ‘literasi’. McLeod dkk (2001) menekankan penggunaan ‘literasi kritis’ dan ‘literasi media’. Literasi kritis melibatkan level metatekstual pemahaman, yaitu mengharuskan pembaca untuk berefleksi pada apa yang hendak dilakukan teks tertentu dan menganalisa efek-efeknya. Media literasi adalah mampu memperoleh pemahaman dari beragam media cetak, visual dan grafik.

#### **11.5 MENJELASKAN**

Mengoperasikan sistem-sistem komunikasi yang efektif dalam kelas mengharuskan lingkungan yang terbuka dan dipercaya dengan cukup kesempatan untuk komunikasi oleh semua siswa dan guru. Arus komunikasi kemungkinan akan menjadi kebawah, tetapi dorongan haruslah diberikan untuk arus keatas dan horizontal. Di kebanyakan kelas guru memulai komunikasi kebawah dengan kontak saling berhadapan atau

dengan petunjuk-petunjuk tertulis. Namun, mungkin bagi siswa untuk memulai komunikasi keatas pada guru mengenai masalah-masalah yang menjadi pertimbangan. Lebih jauh, dapat diharapkan bagi siswa untuk memiliki komunikasi horizontal dengan siswa lainnya atau untuk guru dan orangtua agar memiliki arus informasi.

Menjelaskan adalah aspek penting dari pengiriman informasi, terutama untuk guru tetapi juga untuk siswa. Sejumlah strategi untuk meningkatkan penjelasan guru diberikan pada Gbr.11.3. Poin utamanya adalah menjamin bahwa isi diketahui dengan baik dan sekuen yang akan digunakan untuk mengenalkan informasi itu jelas, logis dan tidak terlalu bersifat teknis. Penjelasan perlu diberikan pada kecepatan yang dapat diikuti siswa dan dalam sekuen yang dapat mereka pahami. Seringkali berguna bagi guru untuk menuliskan garis besar di papan tulis atau OHP yang memberikan tinjauan keseluruhan mengenai informasi apakah yang akan dicakup. Penjelasan yang sangat kompleks biasanya perlu diberikan secara oral sehingga siswa memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan.

Penjelasan oral harus disajikan dalam cara yang konfiden dan antusias oleh guru, jika informasi akan dikomunikasikan secara efektif kepada semua siswa (lihat Gbr.11.3). Komunikasi non-verbal (seperti gerakan tubuh dan kontak mata) mungkin sangat signifikan untuk penjelasan yang kuat. Guru yang efektif akan memvariasikan suaranya dan kecepatannya untuk menjamin perhatian siswa dijaga sepanjang penyajian. Dalam setiap kelas, siswa harus juga memiliki kesempatan untuk memberikan penjelasan-penjelasan kepada orang lain, baik dalam kelompok kecil atau seluruh kelas (lihat Gbr.11.4). Dalam beberapa sesi penjelasan atau pelaporan oleh siswa, penting bahwa mereka mengetahui poin-poin dasar penyajian seperti mendapatkan perhatian kelas dan menjamin bahwa mereka mengetahui materi dan tiga atau empat hal utama yang ingin mereka sajikan.

## 11.6 BERTANYA

Bertanya adalah alat penting bagi guru dan siswa. Guru dapat mengajukan pertanyaan kepada siswa sebagai cara untuk menguji pemahaman mengenai suatu topik. Siswa dapat mengajukan pertanyaan kepada guru untuk mengklarifikasikan makna mengenai topik. Pertanyaan-pertanyaan dari guru dan siswa-siswanya dapat mendorong berpikir.

Guru mengajukan pertanyaan kepada siswa untuk beragam tujuan, tidak semuanya berhubungan secara langsung dengan topik yang sedang diajarkan. Beberapa contoh tujuan termasuk untuk:

- Membuat siswa tertentu untuk memberikan perhatian dan berpartisipasi
- Menguji pengetahuan siswa mengenai topik
- Meninjau kembali pemahaman topik
- Mendiagnosa kelemahan siswa
- Memotivasi siswa
- Menstimulasi jenis-jenis berpikir tertentu
- Mengontrol perilaku siswa-siswa tertentu atau seluruh kelas

### **Klasifikasi**

Salah satu cara berguna untuk berpikir tentang pertanyaan adalah mengklasifikasikannya kedalam dua kategori utama: *psiko-sosial*, yang mencerminkan hubungan-hubungan antara siswa dan guru atau antar siswa; dan pertanyaan *pedagogik*, yang memfokuskan pada pengajaran dan pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan nilai. Cara lain untuk mengklasifikasikan pertanyaan adalah meletakkannya dalam kelompok-kelompok analitis, empiris dan valuatif. Pertanyaan-pertanyaan analitis menjajaki pemahaman siswa terhadap makna istilah,

simbol, atau konsep. Pertanyaan-pertanyaan empiris mengharuskan verifikasi oleh bukti dari pemahaman kita. Pertanyaan-pertanyaan valuatif memunculkan respon dari siswa yang memuji, menyalahkan, mengkritik atau merepresentasikan orientasi nilai.

Klasifikasi yang dikembangkan oleh Bloom dkk (1956) yang telah digunakan secara luas selama 40 tahun adalah *taksonomi domain kognitif*. Enam area utama yang dimasukkan dalam taksonomi ini telah digunakan secara ekstensif oleh para perencana kurikulum dan guru dalam merencanakan susunan pertanyaan yang komprehensif.

Klasifikasi yang lebih sederhana, yang dianggap oleh beberapa pendidik sama efektifnya adalah WHAT, WHEN, HOW, WHO dan WHY. Kata-kata ini ketika diambil bersama-sama memungkinkan guru untuk membahas beragam gagasan dan isu-isu dengan siswa.

### **Merencanakan pertanyaan**

Merencanakan pertanyaan-pertanyaan yang ingin anda gunakan dalam kelas itu sangat penting, terutama bagi para guru pemula. Penting untuk menjamin pemfrasaan yang baik dan jenis-jenis pertanyaan yang tepat. Dapat menjadi berguna untuk menuliskan banyak pertanyaan penting kedalam rencana pelajaran anda karena:

- Kemungkinan untuk menjamin bahwa anda memberikan pelajaran yang interaktif;
- Mengingat anda untuk mengembangkan level-level berpikir yang lebih maju.

Daftar pada Gbr.11.5 memberikan beberapa petunjuk berguna untuk penyiapan pertanyaan-pertanyaan utama dan yang dipahami dengan jelas.

## **Mengajukan pertanyaan**

Penting bahwa pertanyaan diajukan secara konfiden dan aktifitas-aktifitas non-verbal seperti sikap tubuh dan ekspresi wajah, mendukung pertanyaan-pertanyaan yang anda lontarkan kepada kelas (lihat Gbr.11.6). Berguna bagi anda untuk mengajukan pertanyaan kemudian menunggu sebelum meminta jawaban. Sekuen pada gbr.11.7 adalah pedoman yang berguna.

**Waktu-menunggu** ‘adalah jeda antara pertanyaan guru dan respon siswa dan antara respon dan reaksi selanjutnya atau pertanyaan lanjutan dari guru’. Bagi guru pemula, cukup sulit untuk menunggu karena mereka mempertimbangkan isu-isu manajemen dan kecepatan penyampaian.

Keterampilan yang penting dalam mengajukan pertanyaan adalah mampu **menjajaki-** yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan tambahan untuk membantu menaikkan level pemahaman.

**Mengarahkan kembali** adalah ketika seorang guru meminta siswa lainnya untuk menjawab pertanyaan yang sama. Ini terutama efektif dengan siswa-siswa kemampuan tinggi.

Guru terkadang **memfrasakan kembali** sebuah pertanyaan dalam istilah-istilah yang berbeda. Mungkin penting untuk memfrasakan pada beberapa kesempatan jika guru pada awalnya memfraskannya secara buruk

## **Merespon terhadap jawaban**

Pada prakteknya, guru harus menerima jawaban-jawaban siswa dan ini dapat dilakukan dalam beragam cara yang mendukung. Guru harus merespon dalam cara-cara yang kelihatannya bersahabat, mendukung dan tidak mengancam. Beberapa orang siswa akan membutuhkan bantuan khusus jika mereka merasa malu dan



memiliki kesulitan memberikan respon-respon terhadap pertanyaan. Siswa harus didorong untuk mengusahakan jawaban-jawaban yang lebih memadai dengan diberikan petunjuk-petunjuk oleh guru.

### **Siswa mengajukan pertanyaan**

Bukti penelitian menunjukkan bahwa guru terus mendominasi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kelas, namun dengan penggunaan aktifitas kelompok kecil dan diskusi seluruh kelas, harus ada kesempatan-kesempatan bagi siswa untuk lebih banyak mengajukan pertanyaan. Ini adalah masalah kompleks. Pertama-tama, guru perlu menyadari banyaknya mereka berbicara dalam kelas. Ini dapat ditegaskan dengan cek sederhana menggunakan kaset perekam.

Guru dapat mendorong siswa untuk mengajukan lebih banyak pertanyaan dengan memberikan mereka kesempatan-kesempatan selama sesi-sesi kelas, menyediakan waktu kelas untuk merespon pertanyaan siswa dan secara umum mendukung iklim kelas yang mendorong siswa untuk saling bertanya. Dengan sumber-sumber Internet, siswa memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada teman-temannya dan kepada guru melalui email dan chat lines.

### **11.7 MENYIMAK**

Menyimak adalah elemen yang sangat penting dari berkomunikasi, namun yang paling kurang diteliti dan secara khusus diajarkan. Untuk komunikasi dua arah maka penting bahwa penerima pesan itu menjadi penyimak yang aktif.

Menyimak mengharuskan penerima untuk mendengarkan pesan dan merespon terhadap isi dan perasaan yang sedang diungkapkan. Beberapa strategi untuk meningkatkan keterampilan-keterampilan menyimak termasuk:

- Membuat catatan-catatan singkat mengenai apa yang sedang disampaikan
- Menyimak seluruh pesan tanpa menilai sebelumnya
- Berkonsentrasi pada gagasan-gagasan utama
- Tidak terkecoh dengan kata-kata emosional yang digunakan oleh pengirim
- Menjaga kontak mata dengan pengirim
- Memberikan dukungan kepada pengirim dengan petunjuk-petunjuk verbal dan non-verbal

Dalam banyak kelas, banyak aktifitas menyimak dilakukan oleh siswa dan aktifitas berbicara dilakukan oleh guru. Namun, ada jenis-jenis berbeda menyimak, yang memenuhi tujuan-tujuan khusus. Guru yang efektif harus mengetahui tujuan-tujuan yang berbeda ini. Pollar dan Tann (1987) menyebutkan empat jenis menyimak:

1. Menyimak interaktif (yaitu selama diskusi)
2. Menyimak reaktif (yaitu mengikuti sekumpulan instruksi)
3. Menyimak diskriminatif (yaitu menyimak bunyi-bunyi musik)
4. Menyimak apresiatif (yaitu menyimak untuk kesenangan estetika)

## **Komentar Penutup**

Komunikasi adalah komponen utama dari kehidupan kelas. Berkomunikasi secara efektif dalam kelas mengharuskan perhatian tertentu pada elemen-elemen menjelaskan, bertanya dan menyimak. Penting untuk diingat bahwa komunikasi adalah proses dua-arah dan guru serta siswa perlu memperoleh keterampilan-keterampilan yang berhubungan dengan pengiriman dan penerimaan pesan.

