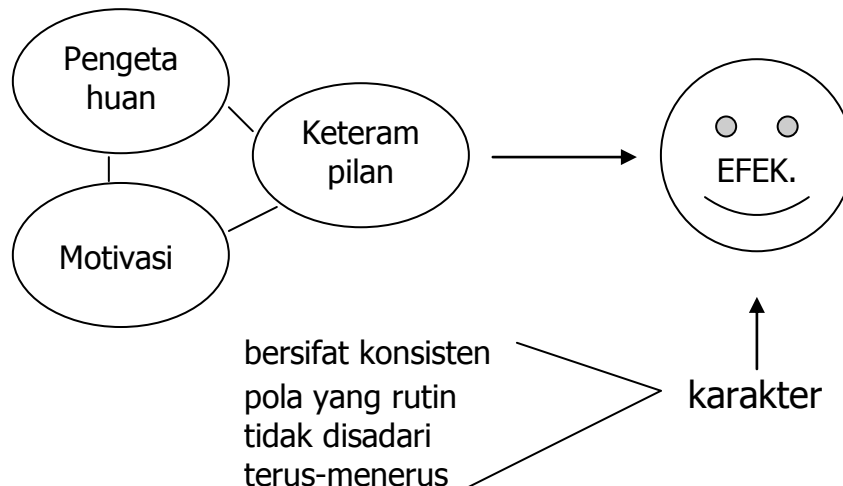


TEKNIK KOMUNIKASI DALAM PELATIHAN

Oleh: Johar Permana

I PENDAHULUAN

1. Pelatihan : Kebiasaan



2. Pepatah mengungkapkan:

menabur gagasan, menuai perbuatan
menabur perbuatan, menuai kebiasaan
menabur kebiasaan, menuai karakter
menabur karakter, menuai nasib.

3. Diri dan kiprah sosial seseorang tergantung pada karakter dan kebiasaan yang diekspresikan: *track-record* pelatihan.

Simulasi: Semua peserta melingkar dan berhitung tanpa bilangan genap!

4. Komunikasi sering dianggap sepele, tetapi mengapa harus:

Berselisih dengan istri, kesal, konflik, marah, jenuh bekerja, kemahalan membeli barang, terombang-ambing derasnya informasi, tidak percaya diri, dan mengapa pula seorang instruktur penyajiannya tidak menarik dan membosankan?

5. Berkomunikasilah secara efektif!

Ada dua jenis orang:

Powerfull vs *Hopeless*

Berkomunikasi itu, tidak menyerah
Tidak menyerah itu, berkomunikasi.

Orang sukses tidak menyerah,
orang menyerah tidak sukses.

Berkomunikasi itu membuat sukses;
tidak berkomunikasi, tidak sukses.

Berkomunikasi saja belum tentu sukses,
apalagi tidak berkomunikasi.

Berkomunikasilah!!!

Bagaimana keterampilan komunikasi kita (instruktur) ?

Quiz: Komunikata (Sejuta Makna Komunikasi)

Kata	Frasa	Makna
Mencurahkan	Segala isi hati	Sehat
Menumpahkan	Suatu penyakit	Terbuka
Menghilangkan	Beban psikologis	Menarik
Memupuk	Stress dan konflik	Lincih
Mengantarkan	Kesehatan jiwa	Sukses
Memberi	Pesan atau informasi	Awet muda
Berekspresi	Fungsi sosial	Bukan koruptor Organisator
Mengerti	Pihak lain	Efektif
Memaklumi	Kondisi sekitar	Inovatif
Menyampaikan	Keadaan masyarakat	Berhasil
Memiliki	Fungsi teurapeutik	Disegani
Menyembuhkan	Alat hiburan	

Berproduksi Melakukan Menerima Memukul Menyatakan Membina Memfungsikan Mempersatukan Mendengarkan Memandu Menggunakan Melebur Mengkoordinasikan Menyederhanakan Mencapai Mengusahakan Berusaha	Alat ritual Alat praktek spionase Transaksi suatu bisnis Informasi organisasi Fakta orisinal Respon Distribusi barang Konsumsi Jalinan kasih sayang Kesamaan makna	Berwibawa Shaleh Beruntung Panen Kreatif Agung Mulia Pemimpin
Berkomunikasi itu = ? = ? = ? = ? = ?		Pertanda: (+) !!!
Berkomunikasi itu = berekspresi = mencurahkan segala isi hati = menumpahkan beban psikologis = menghilangkan stress = memupuk kesehatan jiwa = ? = ! = ! = ! = sehat = ? Berkomunikasi itu = ?		Pertanda: Sehat ! Awet muda ! Orang Awet Muda

Coba lakukan secara berantai antar kelompok (maknai baik-baik)!

6. Tujuan: para peserta terdorong dan dapat mengembangkan teknik komunikasi untuk mengefektifkan proses pelatihan:

- a. Memahami konsep dasar dan tujuan komunikasi.
- b. Mengidentifikasi unsur-unsur proses komunikasi.
- c. Memahami keberartian komunikasi: fungsi kehidupan, mengembangkan visi diri-sosial, dan pemahaman teoritik.
- d. Bersikap arif atas perbedaan persepsi, etika dan budaya dalam berkomunikasi.
- e. Memahami pola hubungan interpersonal dalam menunjang efektivitas pekerjaan seorang instruktur pelatihan.
- f. Memahami prinsip-prinsip komunikasi dalam pelatihan.
- g. Memahami bahwa kemampuan mendengarkan dan berbicara merupakan aspek utama dalam mengefektifkan komunikasi dalam pelatihan.

II KONSEP DASAR KOMUNIKASI

1. Arti Komunikasi

- a. Latin yaitu *Communis* atau *Communicatio*; Bahasa Inggris, *Common*: memiliki arti *Sama*. Berkomunikasi: berusaha mencapai kesamaan makna (*commonness*).
- b. Mulyana (2000: 61-69) mengungkapkan pengertian komunikasi dalam pandangan:

1) Komunikasi Sebagai Tindakan Satu Arah

Komunikasi: proses penyampaian pesan dari seseorang atau organisasi kepada pihak lain, baik langsung melalui suatu tatap muka ataupun tidak langsung melalui suatu media.

Peristiwanya: seseorang instruktur menyampaikan suatu informasi (materi pelatihan) kepada orang lain (peserta pelatihan), dan orang lain itu menerima informasi tersebut dengan cara mendengarkan atau membaca (suatu quiz).

Orientasi pada pesan: *a message-centered philosophy of communication*.

Efektivitas: terletak pada penguasaan fakta atau informasi dan pengaturan mengenai cara-cara penyampaian fakta atau informasi (pelajari strategi pembelajaran).

2) Komunikasi Sebagai Interaksi

Komunikasi: proses sebab-akibat atau aksi-reaksi secara bergantian baik verbal ataupun non-verbal.

Peristiwanya: instruktur menyampaikan informasi kepada peserta pelatihan, kemudian peserta pelatihan merespon atas informasi yang diterimanya, lalu instruktur bereaksi lagi setelah menerima respon atau umpan balik dari peserta pelatihan, dan seterusnya hal demikian menimbulkan pola tanya jawab.

Orientasi pada pembicara: *speaker-centered philosophy of communication*

Efektivitas: terletak pada kemampuan pengirim dan penerima dalam menafsirkan informasi atau umpan balik (*feed-back*).

3) Komunikasi Sebagai Transaksi

Komunikasi: proses yang bersifat personal karena makna atau arti yang diperoleh pada dasarnya bersifat pribadi.

Peristiwanya: melibatkan penafsiran yang bervariasi dan pembentukan makna yang lebih kompleks. Komunikasi tidak terbatas pada kesengajaan atau respons yang teramati melainkan pula mencakup spontanitas, bersifat simultan dan kontekstual.

Orientasi: *a meaning-centered philosophy of communication.*

Efektivitas: menjadi demikian kompleks, mencakup semua unsur komunikasi.

2. Pentingnya Komunikasi

- a. Umum: untuk kehidupan yang luas.
- b. Organisasi: mengaktifkan setiap fungsi manajemen.
- c. Pelatihan: *komunikasi antara instruktur dan peserta bertatap-muka, setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, verbal ataupun non verbal, berada dalam jarak yang dekat dan saling mengirim dan menerima pesan, berlangsung simultan dan spontan.*

Komunikasi dalam pelatihan berfungsi: menjembatani arti atau makna baru; menjelaskan deskripsi dan tugas; mendorong semangat dan kekompakan peserta dan kelompoknya; mengemban fungsi *utility* dan *cohesion*; dan mengeliminasi hal-hal yang tidak berguna atau tidak fungsional (*redundancy* atau *wasted efforts*).

3. Tujuan Komunikasi

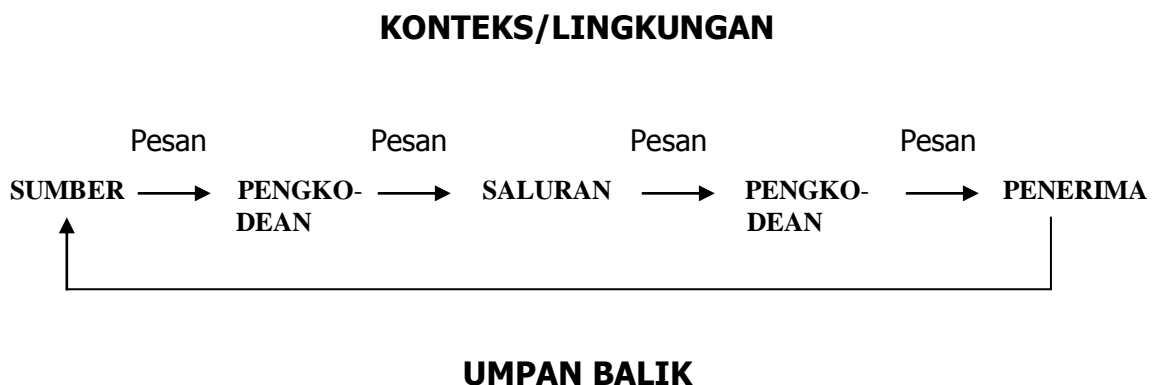
- a. Mempelajari dunia luar: objek, peristiwa dan orang lain, untuk menghasilkan *self-concept* yang mendorong perubahan/inovasi.

Maksud Perubahan bisa:

- (1) sikap (*to change the attitude*),
- (2) opini/pendapat/pandangan (*to change the opinion*),
- (3) perilaku (*to change the behaviour*), dan
- (4) organisasi atau masyarakat (*to change the society*).

- b. Memelihara hubungan: keakraban, rasa cinta dan kasih sayang; menjauhkan rasa iri, dengki, dendam, dan saling fitnah.
- c. Membagi informasi, tukar pengalaman, saling membentuk sikap dan kebiasaan-kebiasaan baru yang produktif.

III MODEL PROSES KOMUNIKASI



Setiap proses komunikasi bertujuan menyampaikan suatu pesan atau informasi hingga pesan tersebut dapat diterima oleh si-penerima setepat mungkin; apapun bentuk dan cara penyampaiannya.

Masalahnya: informasi sering berubah arti karena distorsi).

Bagan di atas: 8 komponen proses komunikasi, yaitu: (1) Konteks (lingkungan) komunikasi, (2) Sumber-penerima, (3) Enkoding-dekoding (4) Kompetensi komunikasi, (5) Pesan dan saluran, (6) Umpan balik, (7) Gangguan, dan (8) Efek komunikasi.

Pertama: Konteks (lingkungan), bersifat kompleks, terkait dimensi fisik, sosial-psikologis, temporal dan simultan.

Kedua: Sumber-Penerima. Sumber mengawali proses komunikasi dan penerima sebagai sasaran mengemas pesan (pikiran atau ide) secara subjektif melalui pengkodean.

Ketiga: Encoding-Decoding (Pengkodean), tergantung pada keterampilan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya. Proses kodifikasi di pihak sumber/penerima hingga pesan itu terkode, bisa menimbulkan *distorsi* bahkan makna yang berlainan sama sekali.

Keempat: Kompetensi Komunikasi; merupakan kemampuan pihak yang berkomunikasi secara efektif, mencakup pengetahuan tentang peran lingkungan dalam mempengaruhi isi dan bentuk pesan komunikasi dan tatacara perilaku non-verbal seperti kedekatan, sentuhan fisik, dan suara keras.

Kelima: Pesan & Saluran. Pesan adalah produk fisik dari proses kodifikasi, berupa pembicaraan, tulisan dan gerakan. *Saluran* merupakan medium; lewat mana suatu pesan itu berjalan.

Keenam: Umpan Balik. Untuk menghindari distorsi dalam komunikasi, orang (komunikator) harus terampil berbicara dan menulis, si-penerima pesan harus terampil mendengarkan dan membaca.

Ketujuh: Gangguan; merupakan komponen yang mendistorsi pesan. Gangguan ini dapat berupa fisik, psikologis dan semantik.

Kedelapan: Efek Komunikasi, merupakan konsekuensi atau dampak atas satu atau lebih yang terlibat; berupa perolehan pengetahuan, sikap-sikap baru atau memperoleh cara-cara/gerakan baru sebagai refleksi psiko-motorik.

IV TEORITISASI INTERAKSI PELATIHAN: PERAN DIRI SOSIAL

Masalahnya: Pelatihan bermaksud membina pesertanya mampumensikapi bentuk penyimpangan yang membudaya di masyarakat secara efektif!

Optimisme Covey (1993): seseorang memiliki komitmen yang kuat untuk melakukan perubahan berdasar pada empat potensi yang dimilikinya, yaitu:

Kesadaran diri : kemampuan uji diri (*self-examination*).

Hati nurani : memahami dunia luar dengan arah bisikan hatinya.

Kehendak bebas : kemampuan untuk bertindak, mengatasi persoalan dan mengukir sejarah hidup dengan keyakinan, bukan reaksi atas dasar emosi.

Imajinasi kreatif : kemampuan meneropong masa depan, sehingga memecahkan persoalannya secara sinergik dan kreatif.

Sesuai dengan potensi itu, seseorang menjadi aktif (bahkan sensitif) mempersepsi objek-objek, dirinya, orang lain, peristiwa-peristiwa, dan tindakan-tindakan sehingga diperoleh citra diri yang baru, bahasa diri yang baru, hubungan-hubungan baru dan cara-cara berkomunikasi dengan orang lain yang baru, serta ikatan-ikatan baru dengan organisasinya, membentuk kebiasaan-kebiasaan baru dan tatanan sosial yang baru.

Secara fenomenologis tindakan manusia itu menunjukkan empat hal penting, yaitu:

- memusatkan perhatian pada aktor,
- memusatkan perhatian pada kenyataan yang penting, alamiah dan wajar,
- memusatkan perhatian pada masalah mikro, seperti interaksi tatap muka, dan
- memusatkan perhatian pada pertumbuhan, perubahan dan proses tindakan.

Premis utama interaksi (Soeprapto, 2002: 120-121 dari Herbert Blumer), yaitu:

- a. Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka.
- b. Makna itu diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain.
- c. Makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial sedang berlangsung.

Teori interaksi simbolik bertumpu pada:

- **Konsep Diri.** Manusia merupakan organisme yang dilengkapi dengan kesadaran akan dirinya (an organism having a self). Ia memiliki kemampuan untuk mempelajari, berinteraksi dan sibuk dengan dirinya sendiri.
- **Konsep Perbuatan.** Perbuatan manusia itu dibentuk dalam dan melalui proses interaksi dengan dirinya sendiri. Perbuatan demikian menjadi unik.
- **Konsep Objek.** Di sini, hakikat objek tidak ditentukan oleh ciri-ciri instrinsik objek itu, melainkan ditentukan oleh pencitraan diri orang itu atas objek-objek tersebut.
- **Konsep Interaksi Sosial.** Manusia itu berusaha menempatkan dirinya dalam posisi orang lain. Mereka mencari, memahami dan menafsirkan arti dari suatu aksi yang diberikan orang lain untuk kemudian bertindak sesuai dengan arti tersebut. Dari sini muncul transaksi yang nilainya melebihi jumlah total unsur-unsur maksud, tujuan dan sikap masing-masing pihak.
- **Konsep *Joint Action*.** Konsep ini menunjukkan aksi kolektif yang lahir karena tindakan saling menyasikan antara satu (seseorang) dengan lainnya. Menurut Blumer joint action mempunyai karir yakni mengalami perkembangan dan memerlukan waktu, sehingga organisasi bisa menghadapi kebimbangan, ketidakpastian, ketergantungan dan perubahan (Veeger, 1993: 227).

Implikasi pemahaman teori interaksi simbolik memperlihatkan bahwa realitas dari efektivitas suatu pelatihan, benar-benar amat tergantung pada keterlibatan aktif anggota dalam berinteraksi atau berkomunikasi. Komunikasi menjadi demikian strategis sebagai karir dalam membentuk keteraturan segala tindakan pekerjaannya. Komunikasi tidak lagi cukup diungkapkan sebagai interaksi pengurusan pesan yang bersifat informatif dan terbatas. Komunikasi dalam pelatihan itu memiliki makna yang karenanya bersifat transaktif, transformatif dan kultural.

Aplikasi Teoritik Weick

Level 5: Technological level – the human-machine interface

Level 4: Intergroup level – the we-versus-them understanding

Level 3: Smal-group level – the difficulties of group dynamics

Level 2: Dyadic level – making sense of someone else's sense

Level 1: Individual level – making sense of the surroundings.

- b. Tuntutan keadaan seringkali mengatur dugaan dan persepsi, membentuk harapan mengenai suatu hubungan dan membentuk cara pengungkapannya.
- c. Banyak hubungan yang berlangsung sering dibatasi oleh suatu konteks khusus dan tidak mengakibatkan peningkatan keakraban.
- d. Meskipun derajat kepuasan yang diperoleh (Anda) dari hubungan dan cara hubungan itu berkembang akan didasarkan atas penilaian implisit tentang orang (lain) itu, penilaian berubah mengikuti konteks dan sifat hubungan itu.

Masalah penyingkapan diri.

	Diketahui diri sendiri	Tidak diketahui diri sendiri
Diketahui orang lain	Terbuka 1	Gelap 2
Tidak diketahui orang lain	Tesembunyi 3	Tidak Diketahui 4

Gambar Jendela Johari

Kuadran pertama disebut kuadran terbuka. Tahap ini mencerminkan keterbukaan Anda pada dunia secara umum. Kuadran ini mencakup semua aspek diri Anda yang Anda ketahui dan diketahui oleh orang lain. Kuadran ini menjadi dasar dalam berkomunikasi antar dua orang.

Kuadran kedua adalah kuadran gelap meliputi semua hal mengenai diri Anda yang dirasakan orang lain tetapi tidak Anda rasakan. Contoh Anda terlalu memonopoli percakapan tanpa Anda sadari.

Kuadran ketiga, kuadran tersembunyi. Kuadran ini menentukan kebijaksanaan. Kuadran ini dibangun oleh semua hal yang Anda lebih suka tidak membeberkannya kepada orang lain. Misalkan permasalahan perceraian orang tua Anda, gaji Anda, perasaan Anda pada sahabat sekamar.

Kuadran keempat, kuadran ini sering disebut kuadran tak terketahui. Kuadran gelap tidak Anda ketahui meskipun diketahui orang lain. Kuadran ini mewakili segala sesuatu tentang diri Anda yang belum pernah ditelusuri, oleh Anda atau oleh orang lain. Anda hanya dapat menduga bahwa hal ini ada, atau menyadarinya dalam retrospeksi.

Tahapan hubungan:

Kontak.

Keterlibatan.

Perusakan.

Pemutusan.

VI BEBERAPA AKSIOMA KOMUNIKASI DALAM PELATIHAN

1. Komunikasi dalam pelatihan melibatkan proses penyesuaian.
2. Komunikasi dalam pelatihan memiliki dimensi isi dan hubungan.
3. Komunikasi dalam pelatihan mendorong terjadinya kesamaan (simetri) atau perbedaan (komplementer) pola-pola perilaku dan hubungan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi.
4. Komunikasi dalam pelatihan merupakan serangkaian peristiwa yang kontinyu tetapi juga terdapat segmentasi interaksi atau jeda-jeda komunikasi sebagai sebab atau stimulus dan lainnya sebagai efek atau tanggapan.
5. Komunikasi dalam pelatihan merupakan proses transaksional dan berlangsung dinamis dan menyeluruh.
6. Komunikasi dalam pelatihan seringkali terjadi secara tidak terhindarkan, tidak hanya berlangsung dalam kesengajaan.
7. Sekali terjadi peristiwa komunikasi, maka terjadilah dan tidak bisa diulangi (*irreversible*).

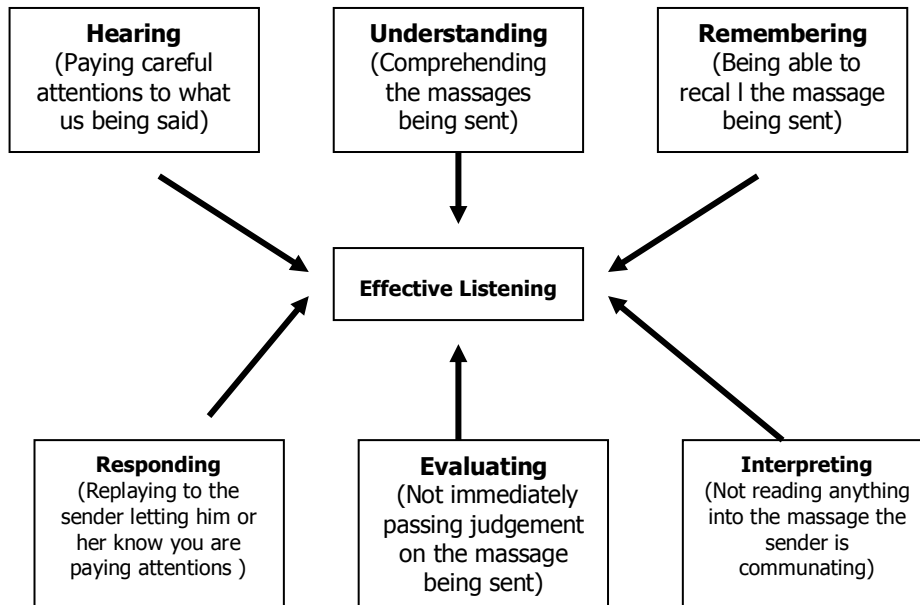
VII MASALAH MENDENGARKAN, BERBICARA DAN KETEGASAN

1. Masalah mendengarkan dan Berbicara

Mendengarkan secara aktif, yaitu:

- a. Menangkap ungkapan nonverbal sebaik isyarat verbal.
- b. Mengecek kembali persepsi (*perception check*) yaitu apa yang ada dibalik pesan yang diterimanya.
- c. Memperhatikan gambaran perilaku (*behavior descriptions*).

HURIER Model: Teknik Mendengarkan Efektif
(*Hearing, Understanding, Remembering, Interpreting, Evaluating, and Responding*).



Ketrampilan Dalam Berbicara

(Kemampuan mengekspresikan bahan pembicaraan dalam bahasa kata-kata)

- a. Percaya diri.
- b. Ucapkan kata-kata dengan jelas dan perlahan-lahan, berikan aksentuasi (tekanan) untuk hal-hal yang dianggap penting.
- c. Bicara dengan wajar, paling tidak seperti biasanya berbicara, jangan terkesan seperti penyair atau sedang berdeklarasi.
- d. Aturan irama dan tekanan suara jangan monoton.
- e. Menarik napas dalam-dalam, dua sampai dua kali untuk mengurangi ketegangan.
- f. Hindari sindrom em, ah, anu, apa dan sebagainya.
- g. Membaca paragraf yang dianggap penting dari teks tulisan.
- h. Siapkan air minum.

2. Masalah Ketegasan

Beberapa prinsip ketegasan untuk diperhatikan, yaitu:

- a. Anda sesungguhnya tidak dapat mengubah perilaku orang lain, Anda hanya dapat mengubah reaksi Anda atas perilaku tersebut.
- b. Orang lain itu bukan pembaca pikiran kita. Bila kita tidak menjelaskan dan tidak meminta apa keinginan kita, orang lain itu tidak akan pernah tahu apa keinginan kita.
- c. Ingatlah, bahwa kebiasaan bukan alasan untuk melakukan sesuatu.

- d. Anda tidak akan dapat membuat orang lain bahagia. Perasaan setiap orang adalah tanggung jawab masing-masing; Anda tidak dapat membuat seseorang mempunyai perasaan apapun.
- e. Dalam setiap hubungan, Anda akan mengalami beberapa penolakan. Jadi, terimalah ini.
- f. Jangan menjadi korban.
- g. Mengkhawatirkan sesuatu tidak akan mengubahnya.
- h. Bersikaplah bahwa Anda akan melakukan yang terbaik yang Anda bisa lakukan, dan bila ada orang yang tidak menyukainya, itu urusan mereka, bukan urusan Anda.
- i. Ingatlah bahwa ketegasan bukan berarti kekerasan.
- j. Bila Anda memutuskan bersikap tegas, sadariilah konsekuensi-konsekuensinya.

VIII PENUTUP

Semoga bermanfaat, menjadi instruktur yang menarik dan peserta yang produktif.

---o0o---

KOMUNIKASI NON-VERBAL (BODY LANGUAGE)

Mau untuk mendengarkan

Bersahabat

Persetujuan

Berpikir yang mendalam

Keinginan berinterupsi

Frustrasi

Ketidaksetujuan atas penolakan

Perasaan tertekan

Perasaan lebih/superior

Penundaan

Tidak mau diganggu

Mengakhiri keterlibatan

Positif:

Telapak tangan terbuka
Lengan yang lepas
Postur tubuh yang sportif
Tangan di samping
Penampilan yang tenang/rileks

Negatif:

Tangan bersilang
Tangan di saku
Tangan tersembunyi
Kaki bersilang
Nangkeup harigu
Penampilan terkesan seksi, tegang atau kaku