

*Buku Referensi*

# Membangun Hubungan Yang Kuat

PANDUAN PRAKTIS KETERAMPILAN INTERPERSONAL

Purwati, S.E., M.M.  
Dr. Denny Adri Tarumingi, M.Pd.K.  
Dr. Kartini Harahap, S.Sos., M. Si.  
Efa Irdhayanti, S.E., M.M.



**BUKU REFERENSI**

# **MEMBANGUN HUBUNGAN YANG KUAT**

**PANDUAN PRAKTIS KETERAMPILAN  
INTERPERSONAL**

**Purwati, S.E., M.M.**  
**Dr. Denny Adri Tarumingi, M.Pd.K.**  
**Dr. Kartini Harahap, S.Sos., M. Si.**  
**Efa Irdhayanti, S.E., M.M.**



# **MEMBANGUN HUBUNGAN YANG KUAT**

## **PANDUAN PRAKTIS KETERAMPILAN INTERPERSONAL**

---

Ditulis oleh:

Purwati, S.E., M.M.  
Dr. Denny Adri Tarumingi, M.Pd.K.  
Dr. Kartini Harahap, S.Sos., M. Si.  
Efa Irdhayanti, S.E., M.M.

---

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang keras memperbanyak, menerjemahkan atau mengutip baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku tanpa izin tertulis dari penerbit.

---



ISBN: 978-634-7184-28-3  
III + 214 hlm; 18,2 x 25,7 cm.  
Cetakan I, April 2025

**Desain Cover dan Tata Letak:**  
Ajrina Putri Hawari, S.AB.

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh  
**PT Media Penerbit Indonesia**  
Royal Suite No. 6C, Jalan Sedap Malam IX, Sempakata  
Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan 20131  
Telp: 081362150605  
Email: [ptmediapenerbitindonesia@gmail.com](mailto:ptmediapenerbitindonesia@gmail.com)  
Web: <https://mediapenerbitindonesia.com>  
Anggota IKAPI No.088/SUT/2024



# KATA PENGANTAR

---

Hubungan interpersonal yang kuat merupakan fondasi penting bagi kehidupan yang harmonis, baik di lingkungan keluarga, tempat kerja, maupun dalam masyarakat luas. Namun, membangun dan mempertahankan hubungan yang baik bukanlah hal yang mudah. Perbedaan latar belakang, persepsi, dan gaya komunikasi sering kali menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh setiap individu dalam menjalin hubungan dengan orang lain.

Buku referensi ini membahas berbagai aspek penting, seperti komunikasi efektif, empati, resolusi konflik, dan membangun rasa percaya. Buku referensi ini juga membahas strategi praktis yang dapat langsung diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Setiap bab dilengkapi dengan contoh kasus, tips, dan latihan yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan interpersonal secara bertahap. Selain itu, buku referensi ini juga membahas pengaruh teknologi digital terhadap komunikasi interpersonal, sebuah aspek yang semakin relevan dalam era modern ini.

Semoga buku referensi ini dapat menjadi sumber inspirasi dan panduan praktis yang bermanfaat dalam membangun hubungan yang lebih baik dan bermakna.

Salam Hangat,

Penulis



# DAFTAR ISI

---

---

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>

## **BAB I MEMAHAMI KETERAMPILAN INTERPERSONAL ..... 1**

A. Pengertian dan Pentingnya Keterampilan Interpersonal.....	1
B. Komponen-Komponen Utama Keterampilan Interpersonal	7
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan Interpersonal .....	14

## **BAB II MENGEMBANGKAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF ..... 21**

A. Prinsip Dasar Komunikasi Verbal .....	21
B. Menggunakan Bahasa Tubuh dan Isyarat Non-Verbal.....	32
C. Meningkatkan Kejelasan dan Ketegasan dalam Berkomunikasi.....	39

## **BAB III MENINGKATKAN KEMAMPUAN MENDENGARKAN AKTIF..... 45**

A. Definisi dan Pentingnya Mendengarkan Aktif .....	45
B. Teknik-Teknik Mendengarkan yang Efektif .....	54
C. Menghindari Hambatan dalam Mendengarkan .....	63

## **BAB IV MEMBANGUN EMPATI DAN PEMAHAMAN EMOSIONAL ..... 71**

A. Pengertian Empati dalam Keterampilan Interpersonal .....	71
B. Mengembangkan Empati dalam Hubungan Pribadi dan Profesional .....	77
C. Mengelola dan Menyampaikan Emosi dengan Baik .....	82

## **BAB V RESOLUSI KONFLIK DAN NEGOSIASI ..... 89**

A. Mengenali Sumber Konflik dalam Hubungan.....	89
B. Teknik Resolusi Konflik yang Efektif.....	97

C.	Strategi Negosiasi untuk Solusi Win-Win.....	102
<b>BAB VI MENGEMBANGKAN KETERAMPILAN KERJASAMA</b>		
<b>DALAM TIM .....</b>		<b>111</b>
A.	Pentingnya Kerjasama dalam Tim.....	111
B.	Peran Komunikasi dalam Kerjasama Tim .....	117
C.	Mengatasi Tantangan dalam Kerjasama Tim .....	119
<b>BAB VII KETERAMPILAN INTERPERSONAL DALAM</b>		
<b>LINGKUNGAN KERJA.....</b>		<b>127</b>
A.	Membangun Hubungan Profesional yang Kuat.....	127
B.	Menangani Dinamika Kelompok di Tempat Kerja .....	133
C.	Menghadapi Konflik di Tempat Kerja dengan Keterampilan Interpersonal .....	139
<b>BAB VIII MEMBANGUN DAN MEMPERTAHANKAN</b>		
<b>HUBUNGAN PRIBADI YANG SEHAT.....</b>		<b>145</b>
A.	Komunikasi dalam Hubungan Pribadi.....	146
B.	Mengelola Harapan dan Batasan dalam Hubungan.....	152
C.	Mengatasi Tantangan dalam Hubungan Pribadi.....	155
<b>BAB IX MENGHADAPI TANTANGAN DALAM HUBUNGAN</b>		
.....		<b>159</b>
A.	Menghadapi Perbedaan Pendapat dan Nilai .....	159
B.	Mengelola Stres dan Tekanan dalam Hubungan .....	165
C.	Membangun Kepercayaan dan Mengatasi Rasa Cemburu .....	170
<b>BAB X PANDUAN PRAKTIS MENGASAH KETERAMPILAN</b>		
<b>INTERPERSONAL .....</b>		<b>177</b>
A.	Latihan dan Praktik untuk Meningkatkan Keterampilan.	177
B.	Menggunakan Umpan Balik untuk Pertumbuhan Pribadi	184
C.	Mengukur Perkembangan Keterampilan Interpersonal ...	189
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>201</b>
<b>GLOSARIUM .....</b>		<b>209</b>
<b>INDEKS .....</b>		<b>211</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS.....</b>		<b>213</b>





# **BAB I**

## **MEMAHAMI KETERAMPILAN INTERPERSONAL**

---

---

Keterampilan interpersonal merupakan kemampuan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Keterampilan ini mencakup berbagai aspek komunikasi dan interaksi sosial yang memungkinkan individu untuk berhubungan, berkolaborasi, dan membangun hubungan yang efektif dengan orang lain. Kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, berempati, mengelola konflik, serta berkomunikasi secara jelas dan persuasif adalah komponen-komponen utama dalam keterampilan interpersonal yang baik. Tidak hanya bermanfaat dalam menjaga keharmonisan hubungan antarpribadi, keterampilan ini juga berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja tim di tempat kerja. Dengan mengembangkan keterampilan interpersonal, seseorang dapat lebih mudah beradaptasi dengan berbagai situasi sosial, memperkuat koneksi dengan orang lain, dan menciptakan suasana yang mendukung dalam berbagai interaksi sosial. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang keterampilan interpersonal dan cara mengembangkannya sangat penting untuk mencapai kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan, baik di bidang karir maupun dalam hubungan pribadi.

### **A. Pengertian dan Pentingnya Keterampilan Interpersonal**

Keterampilan interpersonal adalah kemampuan untuk berkomunikasi, berinteraksi, dan membangun hubungan yang efektif dengan orang lain, yang sangat penting untuk keberhasilan pribadi dan profesional dalam kehidupan sehari-hari.

## **1. Pengertian Keterampilan Interpersonal**

Keterampilan interpersonal merupakan kemampuan untuk berinteraksi, berkomunikasi, dan membangun hubungan yang efektif dengan orang lain dalam berbagai situasi sosial, baik di kehidupan pribadi maupun profesional. Keterampilan ini meliputi berbagai aspek komunikasi yang penting, seperti mendengarkan secara aktif, empati, serta kemampuan untuk berbicara dengan jelas dan tegas. Keterampilan interpersonal yang baik sangat penting dalam menjaga hubungan yang sehat dan harmonis, baik dalam lingkup sosial sehari-hari maupun dalam konteks kerja. Sebagai contoh, dalam dunia profesional, keterampilan ini tidak hanya mencakup komunikasi verbal, tetapi juga kemampuan untuk bekerja dalam tim, memahami sudut pandang orang lain, dan menangani konflik secara konstruktif.

Menurut Robbins dan Judge (2019), keterampilan interpersonal menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan dalam berinteraksi dengan orang lain. Hal ini dikarenakan keterampilan ini memungkinkan individu untuk lebih mudah memahami perasaan dan kebutuhan orang lain, menciptakan komunikasi yang lebih efektif, serta membangun hubungan yang lebih baik dalam berbagai konteks. Kemampuan untuk mendengarkan dengan perhatian penuh dan merespons dengan cara yang mendukung adalah elemen penting dalam keterampilan interpersonal. Mendengarkan aktif bukan hanya tentang mendengar kata-kata yang diucapkan, tetapi juga tentang memahami makna yang terkandung dalam pesan tersebut, termasuk bahasa tubuh dan nada suara yang menyertainya.

Gambar 1. Keterampilan Interpersonal



Sumber: *Depositphotos*

Hargie (2016) juga menekankan pentingnya keterampilan interpersonal dalam membangun hubungan yang saling percaya. Dalam setiap hubungan, apakah itu hubungan profesional atau pribadi, kepercayaan adalah elemen fundamental yang mendasari interaksi yang sehat. Tanpa adanya kepercayaan, hubungan akan cenderung penuh dengan ketegangan dan kesalahpahaman. Keterampilan interpersonal memungkinkan seseorang untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan ini, baik melalui komunikasi yang terbuka, empati terhadap perasaan orang lain, maupun kemampuan untuk menangani perbedaan dengan cara yang konstruktif.

Keterampilan interpersonal tidak hanya melibatkan aspek verbal, tetapi juga non-verbal. DeVito (2020) menjelaskan bahwa isyarat non-verbal, seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan bahasa tubuh, berperan yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal. Meskipun kata-kata yang diucapkan memiliki makna, banyak informasi yang sebenarnya disampaikan melalui ekspresi non-verbal. Kemampuan untuk membaca dan menafsirkan isyarat non-verbal ini dapat meningkatkan efektivitas komunikasi, karena sering kali perasaan dan sikap seseorang tercermin lebih jelas melalui bahasa tubuh daripada kata-kata yang diucapkan.

Keterampilan interpersonal juga sangat relevan dalam konteks kerja tim. Menurut Gibson et al. (2018), keterampilan ini memungkinkan individu untuk berkolaborasi dengan lebih baik, berkomunikasi dengan jelas, dan menyelesaikan masalah secara efisien. Kerja tim yang efektif bergantung pada kemampuan setiap anggota untuk berinteraksi dengan baik satu sama lain, memahami dan menghargai perspektif yang berbeda, serta bekerja menuju tujuan bersama. Dalam lingkungan kerja, kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik juga mempengaruhi seberapa baik seseorang dapat menyampaikan ide atau gagasan, serta menerima umpan balik yang konstruktif dari rekan-rekannya.

Keterampilan interpersonal juga berperan penting dalam memecahkan konflik di tempat kerja. Dalam setiap hubungan, baik profesional maupun pribadi, konflik adalah hal yang tidak dapat dihindari. Namun, cara seseorang menangani konflik dapat menentukan hasil yang tercapai. Dengan keterampilan interpersonal yang baik, individu dapat menghadapi konflik dengan cara yang produktif dan menyelesaikan perbedaan tanpa merusak hubungan. Pendekatan yang baik terhadap konflik melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan empati, menyampaikan perasaan dan kebutuhan secara jujur tanpa menyalahkan orang lain, serta mencari solusi yang saling menguntungkan.

Pada konteks organisasi, keterampilan interpersonal memiliki dampak langsung terhadap kinerja dan kesejahteraan individu. Ketika keterampilan ini diterapkan dengan baik, hubungan antar karyawan akan lebih harmonis, kolaborasi akan lebih efektif, dan tingkat stres dapat berkurang. Sebaliknya, kurangnya keterampilan interpersonal dapat menimbulkan ketegangan, kesalahpahaman, dan bahkan konflik yang menghambat kemajuan tim dan organisasi. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan interpersonal sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Keterampilan interpersonal juga memiliki peran yang tak kalah penting dalam hubungan pribadi. Hubungan interpersonal dalam kehidupan pribadi, seperti keluarga dan teman-teman, sangat bergantung pada kualitas komunikasi yang terjalin antara individu. Keterampilan untuk mendengarkan dengan perhatian penuh, menyampaikan perasaan secara terbuka, dan memahami perasaan orang lain sangat diperlukan dalam menjaga keharmonisan hubungan tersebut. Dalam konteks keluarga, misalnya, keterampilan interpersonal memungkinkan anggota

keluarga untuk saling mendukung dan memahami kebutuhan emosional masing-masing, serta menciptakan suasana yang nyaman dan penuh kasih sayang.

Keterampilan interpersonal membantu dalam membangun jaringan sosial yang luas. Dalam dunia yang semakin terhubung ini, kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain dari berbagai latar belakang budaya, profesional, dan sosial menjadi semakin penting. Keterampilan interpersonal yang baik memungkinkan seseorang untuk lebih mudah beradaptasi dalam berbagai situasi sosial, menjalin hubungan yang lebih erat, serta memperoleh peluang yang lebih baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional.

Keterampilan interpersonal juga melibatkan kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi dan memahami dinamika sosial yang ada. Setiap individu memiliki gaya komunikasi yang berbeda, dan dalam banyak kasus, keterampilan interpersonal mencakup kemampuan untuk mengenali dan menyesuaikan gaya komunikasi tersebut agar lebih sesuai dengan orang yang dihadapi. Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan konteks sosial tertentu dapat membantu memperlancar interaksi dan menghindari kesalahpahaman yang tidak diinginkan.

## **2. Pentingnya Keterampilan Interpersonal**

Keterampilan interpersonal memiliki pengaruh yang mendalam dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam hubungan pribadi maupun di lingkungan profesional. Dalam kehidupan pribadi, keterampilan interpersonal berperan penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang sehat dan harmonis. Seperti yang diungkapkan oleh Argyris (2017), individu yang menguasai keterampilan interpersonal memiliki kemampuan untuk mempererat ikatan sosial, yang berdampak positif pada kesejahteraan emosional dan kualitas hidup secara keseluruhan. Dalam hubungan personal, kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, mendengarkan secara aktif, dan menunjukkan empati adalah faktor utama yang mendukung terciptanya hubungan yang saling menghargai dan penuh dukungan.

Di dunia profesional, keterampilan interpersonal lebih dari sekedar kemampuan berkomunikasi. Karyawan yang memiliki keterampilan interpersonal yang baik cenderung lebih mudah beradaptasi dalam berbagai situasi, berkolaborasi dengan tim, serta mengelola konflik dengan cara yang konstruktif. Hargie (2016)

menekankan bahwa kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional orang lain sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung. Ketika individu dalam organisasi saling memahami dan menghargai perspektif satu sama lain, terciptalah suasana kerja yang lebih inklusif, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas tim.

Keterampilan interpersonal juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas di tempat kerja (Irdhayanti et al., 2024). Menurut Robbins dan Judge (2019), komunikasi yang efektif dalam tim dapat mempercepat pengambilan keputusan dan meningkatkan kolaborasi, mengurangi kesalahpahaman yang sering kali berujung pada konflik (Utari et al., 2024). Karyawan yang memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas, baik lisan maupun non-verbal, dapat mengurangi hambatan komunikasi dan menciptakan lingkungan yang lebih harmonis. Sebaliknya, individu yang kurang memiliki keterampilan interpersonal mungkin menghadapi kesulitan dalam membangun hubungan yang sehat, yang dapat menghambat kemajuan tim dan menyebabkan ketegangan di tempat kerja.

Pada konteks pengembangan karier, keterampilan interpersonal berperan yang sangat penting. DeVito (2020) menyatakan bahwa kemampuan untuk berinteraksi dengan baik dengan berbagai pihak, baik atasan, rekan kerja, maupun klien, membantu individu membangun jaringan profesional yang kuat. Jaringan ini tidak hanya membuka peluang kerja baru, tetapi juga meningkatkan peluang untuk pengembangan karier, seperti promosi atau proyek penting yang dapat meningkatkan profil profesional. Keterampilan interpersonal yang baik juga memungkinkan individu untuk meninggalkan kesan positif dalam setiap interaksi, yang dapat menjadi faktor penentu dalam mencapai tujuan profesional. Keterampilan ini, dengan demikian, berfungsi sebagai aset yang sangat berharga bagi setiap individu yang ingin maju dalam karier dan menciptakan peluang baru.

Keterampilan interpersonal juga berkontribusi dalam mengurangi tingkat stres. Ketika seseorang mampu berkomunikasi dengan baik dan membangun hubungan yang penuh pengertian, tingkat ketegangan dalam interaksi sosial dapat diminimalkan. Hargie (2016) menambahkan bahwa keterampilan interpersonal yang baik memungkinkan individu untuk mengurangi rasa cemas dan meningkatkan rasa aman dalam berinteraksi dengan orang lain. Dengan

demikian, keterampilan ini tidak hanya berfungsi dalam menciptakan hubungan yang produktif, tetapi juga dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis individu.

## **B. Komponen-Komponen Utama Keterampilan Interpersonal**

Keterampilan interpersonal terdiri dari berbagai komponen penting yang mendukung efektivitas seseorang dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain. Setiap komponen ini memiliki peranan tersendiri dalam membangun hubungan yang sehat dan produktif. Berikut adalah beberapa komponen utama keterampilan interpersonal:

### **1. Komunikasi Verbal dan Non-Verbal**

Komunikasi merupakan salah satu keterampilan interpersonal yang paling mendasar dan vital dalam setiap aspek kehidupan, baik itu dalam hubungan pribadi maupun profesional. Komunikasi terdiri dari dua elemen utama, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Komunikasi verbal mengacu pada penggunaan kata-kata dalam bentuk lisan atau tulisan untuk menyampaikan pesan. Namun, komunikasi non-verbal, yang melibatkan bahasa tubuh, ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan intonasi suara, berperan yang tidak kalah penting dalam menyampaikan pesan. DeVito (2020) menekankan bahwa komunikasi non-verbal sering kali lebih kuat dan lebih langsung dalam mengekspresikan perasaan dan emosi daripada kata-kata yang diucapkan. Misalnya, seseorang mungkin mengatakan bahwa ia merasa baik-baik saja, tetapi ekspresi wajah yang cemas atau gerakan tubuh yang tegang bisa menunjukkan bahwa perasaannya sebenarnya berbeda. Ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi non-verbal dalam membentuk persepsi orang lain terhadap pesan yang disampaikan, serta dalam mempengaruhi kualitas interaksi.

Gambar 2. Komunikasi Verbal dan Non-Verbal



**VERBAL**

**NON  
VERBAL**



Sumber: *Kompas*

Di dunia profesional, komunikasi verbal dan non-verbal memiliki dampak besar terhadap dinamika kerja dan hubungan antar individu dalam organisasi. Robbins dan Judge (2019) menekankan pentingnya komunikasi non-verbal dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan efektif. Dalam situasi pertemuan atau rapat tim, misalnya, seorang pemimpin yang menggunakan komunikasi non-verbal dengan cara yang tepat, seperti kontak mata yang kuat dan bahasa tubuh terbuka, dapat meningkatkan rasa percaya dan rasa hormat dari anggota tim. Sebaliknya, jika pemimpin terlihat tidak peduli atau tidak tertarik, dengan memalingkan pandangannya atau duduk dengan sikap tertutup, ini bisa menurunkan moral dan mempengaruhi kolaborasi tim. Komunikasi non-verbal berfungsi sebagai pelengkap atau bahkan penguat pesan yang disampaikan secara verbal. Oleh karena itu, memahami dan menguasai aspek non-verbal dari komunikasi menjadi sangat penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan produktif.

Komunikasi non-verbal juga berperan penting dalam membangun hubungan interpersonal yang lebih mendalam dan saling pengertian. Sebagai contoh, dalam hubungan pribadi, seseorang yang menggunakan ekspresi wajah yang ramah, gerakan tubuh yang mendukung, dan sentuhan ringan yang penuh empati dapat lebih mudah

membangun kedekatan emosional dengan orang lain. DeVito (2020) menjelaskan bahwa komunikasi non-verbal dapat menjadi cara yang lebih langsung dan lebih jujur untuk menunjukkan perhatian, kasih sayang, atau penghargaan terhadap orang lain. Bahkan dalam situasi yang penuh tekanan atau konflik, kemampuan untuk mengendalikan ekspresi wajah dan bahasa tubuh dapat membantu meredakan ketegangan dan memfasilitasi percakapan yang lebih konstruktif. Dengan kata lain, komunikasi non-verbal bukan hanya soal bagaimana kita mengekspresikan diri, tetapi juga bagaimana kita dapat membaca isyarat tubuh dan ekspresi orang lain untuk meningkatkan pemahaman dan empati.

Komunikasi non-verbal tidak hanya terbatas pada bahasa tubuh dan ekspresi wajah. Elemen lain yang turut berperan adalah intonasi suara. Robbins dan Judge (2019) mengungkapkan bahwa intonasi suara, termasuk volume, kecepatan, dan nada, dapat memberi arti tambahan pada pesan yang diucapkan. Sebagai contoh, jika seseorang berbicara dengan nada tinggi dan cepat, itu bisa menunjukkan kegugupan atau kecemasan, sementara nada suara yang rendah dan lambat mungkin menunjukkan keseriusan atau kepercayaan diri. Dalam lingkungan profesional, kemampuan untuk menggunakan intonasi suara yang tepat dapat sangat memengaruhi bagaimana pesan diterima dan dipahami oleh orang lain. Misalnya, dalam memimpin sebuah presentasi, pengaturan intonasi suara yang variatif dapat menjaga perhatian audiens dan menghindari kebosanan, sedangkan dalam negosiasi, nada suara yang tenang dan penuh pengertian dapat membantu meredakan ketegangan dan mencapai kesepakatan yang lebih baik.

Komunikasi verbal dan non-verbal saling melengkapi dan keduanya penting dalam membangun hubungan yang efektif, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi. Dalam dunia profesional, penguasaan komunikasi verbal yang jelas dan terstruktur sangat penting, tetapi komunikasi non-verbal yang tepat juga tidak kalah penting dalam mendukung kesuksesan interaksi. Dengan memahami dan menguasai kedua aspek ini, individu dapat memperbaiki keterampilan komunikasi, memperkuat hubungan interpersonal, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Keterampilan komunikasi non-verbal yang efektif dapat meningkatkan kualitas interaksi, memperbaiki kerja sama tim, dan membantu menyelesaikan konflik dengan cara yang lebih konstruktif dan profesional. Sebagai bagian integral dari

keterampilan interpersonal, komunikasi non-verbal juga membuka jalan untuk terciptanya hubungan yang lebih dalam, lebih kuat, dan lebih saling mendukung di berbagai aspek kehidupan.

## **2. Mendengarkan Aktif**

Mendengarkan aktif adalah keterampilan komunikasi yang mendalam yang melibatkan perhatian penuh dan respons yang sesuai terhadap apa yang disampaikan oleh lawan bicara. Hargie (2016) menekankan bahwa mendengarkan aktif tidak hanya melibatkan proses mendengar kata-kata, tetapi juga menangkap makna di balik pesan tersebut, termasuk emosi dan nuansa yang mungkin disampaikan tanpa kata-kata. Dengan kata lain, mendengarkan aktif adalah kemampuan untuk benar-benar terlibat dalam percakapan, memberikan perhatian penuh, dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan dipahami secara utuh. Dalam hal ini, mendengarkan bukanlah aktivitas pasif; itu merupakan suatu tindakan yang membutuhkan keterlibatan mental dan emosional yang mendalam, yang membuat seseorang dapat merespons dengan cara yang lebih empatik dan konstruktif.

Pentingnya mendengarkan aktif dalam konteks sosial dan profesional sangat signifikan. Dalam hubungan pribadi, keterampilan ini membantu individu untuk membangun koneksi yang lebih kuat dengan orang lain, karena merasa dihargai dan dimengerti. Ini dapat memperkuat ikatan emosional dan meningkatkan kualitas komunikasi antara individu. Sebaliknya, kurangnya keterampilan mendengarkan aktif dapat menyebabkan misinterpretasi dan ketegangan dalam hubungan, yang sering kali berujung pada konflik yang tidak perlu. Dalam pekerjaan, mendengarkan aktif memungkinkan individu untuk lebih efektif berkolaborasi, karena setiap orang dalam tim merasa bahwa suaranya didengar dan dihargai. Menurut Robbins dan Judge (2019), hal ini dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, mengurangi kesalahpahaman, dan menciptakan lingkungan yang lebih produktif.

Di dunia profesional, mendengarkan aktif adalah elemen penting dari komunikasi yang efektif. Hal ini memungkinkan pemimpin dan rekan kerja untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai kebutuhan, keprihatinan, dan ide-ide orang lain. Sebagai contoh, dalam rapat tim, seorang pemimpin yang menunjukkan keterampilan mendengarkan aktif tidak hanya mendengar kata-kata yang diucapkan oleh anggota tim, tetapi juga merespons dengan cara yang menunjukkan

pemahaman dan apresiasi terhadap pandangannya. Ini tidak hanya meningkatkan rasa saling menghormati tetapi juga meningkatkan kolaborasi, karena anggota tim merasa lebih nyaman untuk berbagi ide-idenya tanpa takut diabaikan atau disalahpahami.

Komponen utama dari mendengarkan aktif adalah memberikan perhatian penuh kepada lawan bicara, menjaga kontak mata, dan menghindari gangguan yang bisa mengalihkan fokus, seperti perangkat elektronik atau pikiran yang melayang. Hargie (2016) menyatakan bahwa salah satu tanda mendengarkan aktif adalah kemampuan untuk mengulang kembali atau merangkum apa yang telah dikatakan untuk memastikan pemahaman yang benar. Hal ini juga memungkinkan lawan bicara untuk merasa bahwa ia didengarkan dengan sepenuh hati dan dapat memberikan kesempatan untuk klarifikasi jika ada hal yang tidak dipahami dengan jelas. Teknik ini, yang sering disebut sebagai parafrase, adalah salah satu cara untuk menunjukkan bahwa kita tidak hanya mendengar, tetapi juga memahami makna yang terkandung dalam pesan tersebut.

Mendengarkan aktif juga penting untuk menghindari konflik yang disebabkan oleh kesalahpahaman. Ketika seseorang merasa bahwa tidak didengarkan dengan baik, mungkin merasa diabaikan atau tidak dihargai, yang dapat menyebabkan frustrasi dan ketegangan. Sebaliknya, dengan mendengarkan aktif, kita dapat menangkap perasaan dan perspektif orang lain secara lebih baik, yang memungkinkan kita untuk merespons dengan cara yang lebih konstruktif dan empatik. Selain itu, ini juga meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan masalah secara lebih efektif, karena setiap pihak merasa bahwa pandangannya diperhitungkan dalam proses pengambilan keputusan.

Di tempat kerja, mendengarkan aktif tidak hanya penting dalam situasi yang melibatkan diskusi kelompok atau tim, tetapi juga dalam interaksi satu lawan satu, seperti dalam percakapan dengan klien, rekan kerja, atau atasan. Sebagai contoh, ketika berinteraksi dengan klien, mendengarkan aktif membantu memahami kebutuhan dan keinginan secara mendalam, yang memungkinkan kita untuk memberikan solusi yang lebih tepat dan relevan. Dalam hubungan atasan dan bawahan, mendengarkan aktif membantu atasan memahami tantangan yang dihadapi oleh karyawan, memberikan dukungan yang lebih baik, dan membangun hubungan yang saling menghormati.

### **3. Keterampilan Mengelola Konflik**

Konflik adalah fenomena yang tidak dapat dihindari dalam setiap hubungan, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Dalam kehidupan sehari-hari, kita sering dihadapkan pada perbedaan pendapat, nilai, dan perspektif yang dapat menimbulkan ketegangan. Oleh karena itu, keterampilan mengelola konflik sangat penting untuk menjaga hubungan tetap harmonis dan produktif. Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi akar penyebab konflik, memahami sudut pandang masing-masing pihak yang terlibat, dan mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Gibson et al. (2018) mengemukakan bahwa mengelola konflik dengan baik dapat memperkuat hubungan, meningkatkan komunikasi, dan menciptakan lingkungan yang lebih kolaboratif, terutama di tempat kerja.

Salah satu aspek penting dalam mengelola konflik adalah kemampuan untuk tetap tenang dan objektif ketika menghadapi ketegangan. Hal ini memerlukan kedewasaan emosional dan kemampuan untuk mengendalikan diri, agar tidak terjebak dalam emosi negatif yang dapat memperburuk situasi. Saat berhadapan dengan konflik, seseorang yang terampil dalam mengelola konflik akan mampu mendengarkan secara aktif dan menanggapi dengan cara yang konstruktif, bukan dengan menghakimi atau menyerang pihak lain. Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa pemahaman yang baik terhadap dinamika konflik dan pendekatan yang tepat dapat membantu menyelesaikan masalah tanpa menimbulkan kerusakan lebih lanjut pada hubungan.

Keterampilan negosiasi juga sangat berperan dalam proses pengelolaan konflik. Negosiasi yang efektif memungkinkan setiap pihak untuk menyampaikan kebutuhan dan kekhawatirannya, serta bekerja bersama untuk mencari solusi yang saling menguntungkan. Dalam lingkungan profesional, kemampuan untuk bernegosiasi dengan baik sering kali menjadi penentu kesuksesan dalam menyelesaikan masalah yang timbul antar rekan kerja atau antara pemimpin dan bawahan. DeVito (2020) menekankan bahwa negosiasi yang efektif tidak hanya fokus pada hasil, tetapi juga pada menjaga hubungan jangka panjang dan membangun kepercayaan antara pihak-pihak yang terlibat.

Mengelola konflik dengan cara yang sehat juga mencakup pengakuan dan pengelolaan perbedaan emosional yang ada. Setiap individu membawa perasaan dan perspektif yang berbeda dalam situasi

konflik, dan seringkali, penyebab utama konflik adalah persepsi yang berbeda mengenai suatu masalah atau tindakan. Dengan kemampuan untuk mengenali emosi dan perspektif orang lain, seseorang dapat mengurangi ketegangan dan menciptakan ruang bagi dialog yang lebih konstruktif. Hargie (2016) menyarankan bahwa keterampilan empati sangat penting dalam hal ini, karena memungkinkan seseorang untuk melihat masalah dari sudut pandang orang lain, yang pada gilirannya memperkecil kemungkinan terjadinya eskalasi konflik.

Salah satu teknik yang sering digunakan dalam mengelola konflik adalah pendekatan win-win, di mana kedua belah pihak bekerja sama untuk mencari solusi yang menguntungkan kedua pihak, bukan hanya salah satu pihak. Dalam pendekatan ini, tujuan utamanya adalah untuk mencapai pemahaman bersama dan memastikan bahwa kebutuhan kedua belah pihak terpenuhi. Pendekatan ini membutuhkan kesediaan untuk berkompromi dan fleksibilitas dalam mencari solusi yang dapat diterima bersama. Menurut Robbins dan Judge (2019), pendekatan win-win tidak hanya menyelesaikan konflik secara efektif, tetapi juga memperkuat hubungan antar individu dengan menciptakan rasa saling menghargai dan kerja sama.

Di tempat kerja, pengelolaan konflik yang buruk dapat menyebabkan penurunan kinerja tim, menurunnya moral, dan bahkan mengarah pada kehilangan anggota tim yang berharga. Oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki keterampilan dalam mengidentifikasi konflik sejak dini dan menghadapinya dengan pendekatan yang tepat. Dengan memiliki keterampilan mengelola konflik yang baik, individu tidak hanya dapat menyelesaikan masalah secara efektif tetapi juga meningkatkan hubungan interpersonal dan menciptakan lingkungan yang lebih produktif dan harmonis. Dalam jangka panjang, ini akan mengarah pada peningkatan kinerja tim dan terciptanya budaya kerja yang positif.

Pengelolaan konflik yang baik juga berkontribusi pada pengembangan keterampilan interpersonal secara keseluruhan. Dengan menghadapi konflik secara konstruktif, individu belajar untuk beradaptasi, berkomunikasi dengan lebih baik, dan bekerja sama dalam situasi yang penuh tantangan. Ini memperkaya pengalaman interpersonal dan meningkatkan kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, baik dalam situasi yang mudah maupun yang sulit. DeVito (2020) mencatat bahwa proses pengelolaan konflik sering kali menjadi

peluang untuk pertumbuhan pribadi, karena hal ini mendorong individu untuk berkembang dalam hal kesabaran, keterbukaan, dan kemampuan untuk berpikir kritis.

### **C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan Interpersonal**

Keterampilan interpersonal seseorang tidak hanya bergantung pada upaya individu untuk belajar dan berlatih, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat memperkuat atau menghambat perkembangan kemampuan ini. Faktor-faktor tersebut mencakup aspek internal seperti kepribadian dan pengalaman pribadi, serta faktor eksternal seperti lingkungan sosial dan budaya. Berikut adalah beberapa faktor utama yang mempengaruhi keterampilan interpersonal:

#### **1. Kepribadian dan Temperamen**

Kepribadian dan temperamen merupakan aspek yang sangat berpengaruh dalam menentukan seberapa efektif seseorang dalam mengembangkan keterampilan interpersonal. Kepribadian mencakup pola-pola tetap dalam cara seseorang berpikir, merasa, dan berperilaku, yang sering kali mempengaruhi caranya berinteraksi dengan orang lain. Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa tipe kepribadian tertentu, seperti individu yang ekstrover, cenderung lebih mudah beradaptasi dengan berbagai situasi sosial dan memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik dibandingkan individu yang introver. Ekstrovert lebih terbuka untuk berinteraksi, lebih nyaman dalam situasi sosial yang dinamis, dan lebih cepat membangun hubungan. Sebaliknya, individu introver sering kali merasa canggung atau tidak nyaman dalam interaksi sosial yang besar dan lebih suka berkomunikasi dalam kelompok kecil atau satu lawan satu. Hal ini menunjukkan bahwa kepribadian dapat memengaruhi jenis dan kualitas hubungan yang dapat dibangun oleh seseorang.

Kepribadian juga memengaruhi cara seseorang menyampaikan pesan. Sebagai contoh, individu dengan kepribadian ekstrover cenderung berbicara dengan lantang dan terbuka, sementara individu introver lebih memilih berbicara dengan lebih hati-hati dan mungkin lebih memilih untuk mendengarkan daripada berbicara. Dalam konteks hubungan profesional, seseorang yang ekstrover mungkin lebih efektif dalam

mengomunikasikan ide-ide dalam pertemuan tim atau rapat besar, sedangkan seorang introver mungkin lebih efektif dalam berbicara secara pribadi dengan rekan kerja atau dalam menyampaikan pandangannya dalam situasi yang lebih terstruktur. Meskipun keduanya dapat menunjukkan keterampilan interpersonal yang baik, gaya komunikasi akan berbeda tergantung pada kepribadian yang dimiliki.

Temperamen adalah sifat bawaan yang juga mempengaruhi bagaimana seseorang bereaksi dalam situasi sosial atau emosional. Hargie (2016) mengemukakan bahwa temperamen yang tenang dan sabar memungkinkan seseorang untuk lebih mampu mengelola konflik dengan damai. Individu dengan temperamen ini cenderung lebih mengedepankan ketenangan dan berpikir sebelum bertindak, yang memungkinkan untuk menghindari reaksi emosional yang dapat memperburuk situasi. Sebaliknya, individu yang memiliki temperamen lebih mudah marah atau impulsif cenderung kesulitan dalam merespons situasi sosial yang penuh tantangan, lebih mungkin bereaksi secara emosional, yang dapat menciptakan ketegangan dalam hubungan interpersonal. Oleh karena itu, penting bagi individu dengan temperamen yang lebih cepat marah untuk mengembangkan kemampuan pengelolaan emosi agar dapat berinteraksi dengan orang lain secara lebih efektif.

Pengaruh temperamen terhadap keterampilan interpersonal juga terlihat dalam cara seseorang menangani perbedaan pendapat atau konflik. Individu dengan temperamen yang lebih tenang cenderung lebih sabar dalam mendengarkan perspektif orang lain dan cenderung mencari solusi damai dalam situasi konflik. Di sisi lain, individu dengan temperamen yang lebih mudah marah mungkin lebih cepat merasa terprovokasi dan kesulitan untuk mendengarkan sudut pandang orang lain, mungkin cenderung bertindak secara defensif atau agresif, yang dapat merusak hubungan interpersonal. Oleh karena itu, pengelolaan emosi menjadi keterampilan penting bagi individu dengan temperamen yang lebih mudah marah agar dapat mengatasi konflik dengan lebih konstruktif.

Temperamen juga berperan penting dalam cara seseorang membangun hubungan sosial. Individu dengan temperamen yang hangat dan ramah biasanya lebih mudah membentuk hubungan yang dekat dan mendalam dengan orang lain. Cenderung bersikap terbuka dan menerima orang lain apa adanya, yang membantu menciptakan ikatan emosional yang kuat. Sebaliknya, individu dengan temperamen yang lebih tertutup

atau cemas mungkin merasa kesulitan untuk membangun hubungan yang dalam karena cenderung lebih berhati-hati dalam berbagi informasi pribadi dan merasa cemas dalam interaksi sosial. Meskipun demikian, individu dengan temperamen yang lebih cemas atau introver juga bisa membangun hubungan yang kuat, meskipun mungkin lebih memilih hubungan yang lebih sedikit namun lebih intim.

Kepribadian dan temperamen seseorang juga mempengaruhi bagaimana mengelola stres dan tekanan dalam hubungan interpersonal. Individu dengan kepribadian yang lebih stabil secara emosional dan temperamen yang lebih sabar cenderung dapat mengelola stres dengan lebih baik dalam situasi yang penuh tekanan. Lebih mungkin untuk tetap tenang, berpikir jernih, dan mencari solusi yang rasional. Di sisi lain, individu dengan temperamen yang lebih cemas atau mudah marah mungkin merasa lebih tertekan dalam situasi yang menantang dan cenderung lebih rentan terhadap stres. Dalam hubungan interpersonal, stres yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan ketegangan, misalnya dalam hubungan profesional di tempat kerja, di mana ketegangan yang timbul akibat stres dapat merusak komunikasi dan kerja sama dalam tim.

Perbedaan temperamen juga mempengaruhi cara seseorang menerima umpan balik dalam interaksi sosial. Individu dengan temperamen yang lebih tenang mungkin lebih terbuka terhadap umpan balik dan kritik konstruktif, karena tidak terlalu terpengaruh oleh perasaan pribadi, dapat menggunakan umpan balik untuk meningkatkan diri dan membangun hubungan yang lebih baik dengan orang lain. Namun, individu dengan temperamen yang lebih mudah tersinggung atau defensif mungkin merasa terancam atau diserang ketika menerima umpan balik negatif, yang dapat menghambat proses komunikasi dan pertumbuhan pribadi. Oleh karena itu, kemampuan untuk memberikan umpan balik dengan cara yang sensitif terhadap temperamen orang lain sangat penting untuk membangun hubungan yang sehat.

Kepribadian dan temperamen juga dapat berperan dalam pengembangan empati. Individu dengan kepribadian yang lebih empatik dan temperamen yang lebih sabar cenderung lebih mampu memahami perasaan dan perspektif orang lain, memiliki kemampuan untuk merasakan emosi orang lain dan memberikan dukungan yang dibutuhkan dalam situasi yang sulit. Sebaliknya, individu dengan temperamen yang kurang sabar atau lebih tertutup mungkin mengalami kesulitan dalam

merasakan emosi orang lain dan mungkin lebih fokus pada reaksinya sendiri dalam situasi sosial. Pengembangan empati adalah keterampilan penting dalam keterampilan interpersonal, karena membantu seseorang untuk berhubungan dengan orang lain secara lebih mendalam dan lebih sensitif terhadap kebutuhan.

## **2. Pengalaman dan Pembelajaran Sosial**

Pengalaman hidup dan pembelajaran sosial memiliki pengaruh yang sangat besar dalam pengembangan keterampilan interpersonal seseorang. Gibson et al. (2018) menjelaskan bahwa individu yang dibesarkan dalam lingkungan yang mendukung komunikasi terbuka dan interaksi positif cenderung memiliki keterampilan interpersonal yang lebih baik. Lingkungan yang memfasilitasi komunikasi yang jujur dan saling menghargai memberikan landasan yang kuat bagi individu untuk mengembangkan kemampuan berinteraksi dengan orang lain. Misalnya, keluarga yang mengutamakan diskusi terbuka akan memberi anak-anak contoh bagaimana cara berkomunikasi dengan empati dan saling mendengarkan, yang kemudian diterjemahkan ke dalam hubungannya dengan teman, rekan kerja, atau orang lain dalam kehidupan.

Pengalaman sosial yang luas juga berperan penting dalam memperkaya keterampilan interpersonal seseorang. Setiap interaksi dengan orang lain, baik itu dalam konteks pribadi, sosial, maupun profesional, menawarkan peluang untuk berlatih keterampilan komunikasi. Interaksi ini tidak hanya terbatas pada percakapan, tetapi juga mencakup kemampuan untuk membaca sinyal non-verbal, menangani konflik, serta bekerja sama dalam tim. DeVito (2020) menyatakan bahwa melalui pengamatan terhadap interaksi orang lain, seseorang dapat memperoleh wawasan tentang cara-cara efektif dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Dengan mengamati bagaimana orang lain merespons situasi tertentu, seseorang dapat memahami perilaku yang sesuai dan mengadaptasi gaya komunikasi sesuai dengan konteks yang ada.

Lingkungan seperti sekolah, tempat kerja, dan komunitas menyediakan beragam kesempatan bagi individu untuk mempraktikkan keterampilan interpersonal dalam situasi yang beragam. Di sekolah, misalnya, anak-anak belajar bekerja dalam kelompok, mendengarkan pendapat orang lain, dan berkomunikasi dengan teman sebaya atau guru. Pembelajaran sosial ini berlanjut ke lingkungan kerja, di mana individu

menghadapi tantangan yang lebih kompleks, seperti berkomunikasi dalam tim yang beragam atau menyelesaikan konflik di tempat kerja. Lingkungan ini menjadi wadah bagi individu untuk mengasah kemampuan interpersonal dengan cara yang lebih praktis dan kontekstual, terutama dalam interaksi profesional yang melibatkan berbagai jenis pemangku kepentingan.

Pengalaman bekerja dalam tim memberikan peluang besar untuk mempraktikkan keterampilan komunikasi, kerjasama, dan mendengarkan. Dalam tim, seseorang belajar untuk menyesuaikan diri dengan berbagai gaya komunikasi dan kepribadian yang berbeda. Dalam konteks ini, individu yang memiliki keterampilan interpersonal yang baik akan lebih mampu beradaptasi dengan dinamika kelompok, memfasilitasi diskusi, serta menjaga hubungan yang produktif meskipun mungkin ada perbedaan pendapat atau tujuan. Hal ini menjadikan pengalaman kerja dalam tim sangat berharga dalam meningkatkan keterampilan interpersonal, karena tantangan yang dihadapi dalam tim sering kali melibatkan negosiasi, kompromi, dan resolusi konflik, yang semuanya membutuhkan keterampilan interpersonal yang efektif.

Pembelajaran sosial yang lebih formal, seperti melalui program pelatihan komunikasi atau pengembangan diri, juga dapat memberikan dorongan signifikan dalam meningkatkan keterampilan interpersonal seseorang. Program-program ini dirancang untuk memberikan wawasan dan alat yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara lebih efektif, mengelola konflik, dan berinteraksi dengan lebih empatik. Misalnya, pelatihan komunikasi sering kali mengajarkan individu bagaimana cara menyampaikan pesan secara jelas, bagaimana mendengarkan secara aktif, dan bagaimana memberikan umpan balik yang konstruktif. Selain itu, pembelajaran sosial juga mencakup pengembangan keterampilan emosional, yang memungkinkan individu untuk lebih peka terhadap perasaan orang lain dan merespons secara tepat dalam situasi yang menantang secara emosional.

### **3. Lingkungan Sosial dan Budaya**

Lingkungan sosial dan budaya berperan yang sangat penting dalam membentuk keterampilan interpersonal seseorang. Argyris (2017) menjelaskan bahwa budaya tempat seseorang dibesarkan sangat memengaruhi caranya berkomunikasi, mengelola konflik, dan mengekspresikan emosi. Misalnya, dalam budaya yang lebih terbuka

dalam mengekspresikan emosi, seperti beberapa budaya Barat, individu sering kali merasa lebih bebas untuk berbagi perasaannya secara langsung. Di sisi lain, dalam budaya yang lebih menahan ekspresi emosi, seperti di banyak negara Asia, mengekspresikan perasaan secara terbuka bisa dianggap tidak sopan atau bahkan tabu. Oleh karena itu, seseorang yang tumbuh di budaya yang menekankan pengendalian diri dan ketenangan mungkin lebih terlatih untuk menjaga ketenangan emosional dalam situasi yang menegangkan, sementara individu dari budaya yang lebih ekspresif mungkin lebih terbuka dalam komunikasi emosional.

Budaya juga memengaruhi cara individu berinteraksi dengan kelompok dan kolega. Dalam budaya kolektivistik, yang ditemukan di banyak negara Asia dan Afrika, nilai-nilai seperti kerja sama, harmoni, dan kepedulian terhadap kelompok lebih ditekankan. Hal ini mendukung pengembangan keterampilan kolaboratif dan empati, di mana tujuan kelompok lebih diutamakan daripada pencapaian individu. Dalam budaya seperti ini, kemampuan untuk mendengarkan dan memahami perspektif orang lain sangat penting, karena menjaga keharmonisan dan bekerja sama secara efektif adalah prioritas utama. Individu yang dibesarkan dalam budaya kolektivistik mungkin lebih mahir dalam menyelesaikan konflik secara kolektif, dengan memprioritaskan konsensus dan menjaga hubungan baik antar anggota kelompok.

Budaya individualistik, seperti yang ditemukan di banyak negara Barat, menekankan pencapaian pribadi, kebebasan, dan otonomi. Dalam budaya ini, kemampuan interpersonal cenderung diarahkan pada aspek kompetitif dan pencapaian individu. Misalnya, dalam lingkungan profesional yang sangat kompetitif, individu mungkin lebih terfokus pada pencapaian pribadi dan kemajuan karier daripada pada kolaborasi tim. Keterampilan interpersonal yang berkembang dalam budaya seperti ini mungkin lebih berorientasi pada persuasi, presentasi diri, dan kemampuan untuk membangun jaringan yang menguntungkan bagi pencapaian tujuan pribadi. Meskipun kolaborasi dan kerja sama masih penting, tekanan untuk menunjukkan keunggulan pribadi mungkin menjadi lebih dominan.

Robbins dan Judge (2019) juga menunjukkan bahwa lingkungan sosial yang lebih mikro, seperti keluarga, sekolah, dan tempat kerja, berperan penting dalam pembentukan keterampilan interpersonal. Keluarga adalah tempat pertama di mana individu belajar mengenai nilai-nilai dan norma sosial. Di keluarga, anak-anak mengamati cara

orang tua berinteraksi dengan orang lain, bagaimana menangani konflik, dan bagaimana mengekspresikan kasih sayang atau ketegasan. Hal ini memberikan dasar yang kuat dalam membentuk keterampilan komunikasi dan hubungan sosial. Di sekolah, anak-anak belajar keterampilan sosial melalui interaksi dengan teman sebaya dan guru, serta melalui pengalaman kelompok seperti diskusi, proyek kelompok, atau kegiatan ekstrakurikuler. Keterampilan ini terus berkembang di tempat kerja, di mana individu dihadapkan pada berbagai situasi sosial yang menuntut keterampilan komunikasi yang lebih kompleks.

Lingkungan sosial tempat seseorang berinteraksi juga memengaruhi ekspektasi dan norma yang diharapkan dari individu dalam hubungan sosial. Misalnya, di tempat kerja, norma-norma komunikasi yang diharapkan bisa sangat bervariasi tergantung pada jenis pekerjaan, peran sosial, dan budaya organisasi. Dalam organisasi yang lebih hierarkis, komunikasi mungkin lebih formal dan terstruktur, sementara di organisasi yang lebih egaliter, komunikasi bisa lebih terbuka dan santai. Dalam konteks ini, seseorang perlu menyesuaikan gaya komunikasi dengan norma yang berlaku di setiap lingkungan sosial, sehingga dapat berinteraksi dengan lebih efektif dan sesuai dengan harapan orang lain.



# **BAB II**

## **MENGEMBANGKAN**

### **KETERAMPILAN KOMUNIKASI**

#### **YANG EFEKTIF**

---

---

Mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif adalah langkah penting bagi setiap individu, baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional. Komunikasi yang baik memungkinkan seseorang untuk menyampaikan gagasan dengan jelas, membangun hubungan yang sehat, dan menghindari kesalahpahaman. Dalam lingkungan kerja, misalnya, komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam memastikan tugas dan tanggung jawab dipahami oleh setiap anggota tim, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan lebih efisien (Robbins & Judge, 2019). Keterampilan komunikasi mencakup berbagai aspek, mulai dari kemampuan berbicara, mendengarkan, hingga membaca bahasa tubuh. DeVito (2020) menekankan bahwa komunikasi bukan hanya soal berbicara, melainkan juga tentang memahami dan merespons pesan secara efektif. Dalam dunia yang semakin kompleks dan global, di mana perbedaan budaya dan bahasa sering kali menjadi tantangan, kemampuan untuk berkomunikasi secara jelas dan penuh empati sangatlah krusial. Melalui latihan dan kesadaran diri, seseorang dapat mengembangkan keterampilan komunikasi yang tidak hanya memperkuat hubungan interpersonal, tetapi juga meningkatkan efektivitas dalam bekerja, belajar, dan berkolaborasi dengan orang lain dari berbagai latar belakang.

#### **A. Prinsip Dasar Komunikasi Verbal**

Komunikasi verbal merupakan bentuk komunikasi yang paling sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam konteks

pribadi maupun profesional. Komunikasi ini melibatkan penggunaan kata-kata lisan atau tulisan untuk menyampaikan pesan, gagasan, atau informasi. Dalam komunikasi verbal, ada beberapa prinsip dasar yang perlu dipahami untuk mencapai efektivitas, yaitu kejelasan, kesederhanaan, dan kesesuaian konteks.

### **1. Kejelasan dan Kesederhanaan dalam Penggunaan Bahasa**

Kejelasan dalam komunikasi verbal merupakan prinsip utama yang menentukan seberapa efektif sebuah pesan dapat disampaikan kepada penerima. Menurut Adler dan Proctor (2021), kejelasan berarti pesan yang disampaikan harus bebas dari kebingungan dan mudah dimengerti oleh pihak yang menerima informasi. Komunikasi yang jelas mengharuskan penggunaan kata-kata yang tepat dan pemilihan struktur kalimat yang sesuai sehingga tidak ada ambiguitas yang dapat menyebabkan salah pengertian. Dalam konteks ini, setiap elemen komunikasi, baik itu verbal maupun non-verbal, harus mendukung penyampaian pesan yang akurat. Jika pesan yang disampaikan tidak jelas, maka penerima informasi akan kesulitan dalam mengartikan maksud pembicara, yang pada gilirannya dapat menimbulkan kebingungan, bahkan konflik, jika informasi yang diterima salah dimengerti.

Salah satu aspek yang penting dalam mencapai kejelasan adalah pemilihan kata yang tepat. Adler dan Proctor (2021) mencatat bahwa kata-kata yang digunakan dalam komunikasi haruslah relevan dan mudah dipahami. Penggunaan kata-kata yang ambigu atau istilah-istilah teknis yang tidak umum dipahami oleh audiens dapat membuat pesan yang disampaikan tidak efektif. Hal ini akan menghambat proses komunikasi, yang seharusnya memberikan informasi yang jelas dan langsung. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak membingungkan, seorang komunikator harus memperhatikan audiens, termasuk tingkat pemahaman tentang topik yang dibicarakan, dan memilih kata yang sesuai dengan latar belakang audiens tersebut.

Kejelasan dalam komunikasi juga bergantung pada struktur kalimat yang digunakan. Struktur kalimat yang sederhana dan mudah diikuti akan memudahkan audiens dalam memahami maksud pembicara. Kalimat yang terlalu panjang, berbelit-belit, atau terlalu banyak menggunakan klausa yang tidak relevan dapat membingungkan audiens.

Sebagai contoh, dalam konteks komunikasi profesional atau bisnis, di mana waktu sangat berharga, penyampaian pesan dengan kalimat yang sederhana dan langsung ke inti sangat dihargai. Penyusunannya harus terorganisir dengan baik sehingga audiens dapat menangkap pesan dengan cepat tanpa harus berusaha keras untuk menguraikan maknanya.

Prinsip kesederhanaan juga berperan penting dalam komunikasi verbal yang efektif. Kesederhanaan berarti menyampaikan pesan dengan cara yang ringkas, tanpa menambahkan informasi yang tidak perlu. Adler dan Proctor (2021) menyatakan bahwa dalam dunia bisnis, pesan yang langsung dan to-the-point lebih dihargai karena dapat menghemat waktu dan mengurangi risiko kesalahpahaman. Dalam situasi di mana waktu adalah faktor penting, seperti dalam rapat atau presentasi, komunikasi yang sederhana memungkinkan audiens untuk cepat memahami pesan tanpa perlu mencerna informasi tambahan yang tidak relevan. Oleh karena itu, menyusun pesan yang sederhana dan terfokus pada hal-hal yang esensial adalah cara terbaik untuk memastikan pesan dapat diterima dan dipahami oleh audiens dengan efektif.

Kesederhanaan dalam komunikasi juga membantu mengurangi kemungkinan adanya interpretasi ganda. Dalam komunikasi verbal, apabila pesan disampaikan secara tidak langsung atau terlalu rumit, penerima informasi bisa saja menafsirkan pesan tersebut dengan cara yang berbeda dari yang dimaksudkan pembicara. Hal ini sangat berisiko, terutama dalam situasi yang membutuhkan tindakan atau keputusan segera. Misalnya, dalam komunikasi bisnis, jika seorang manajer menggunakan bahasa yang tidak jelas atau penuh dengan istilah teknis, staf mungkin tidak memahami dengan tepat apa yang diinginkan, yang dapat berakibat pada kesalahan dalam implementasi atau keputusan yang salah. Oleh karena itu, prinsip kesederhanaan sangat penting untuk memastikan bahwa setiap kata yang diucapkan dapat dipahami secara tepat sesuai dengan maksud pembicara.

Pentingnya kesederhanaan dalam komunikasi tidak hanya terbatas pada konteks profesional, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai contoh, dalam hubungan interpersonal, kesederhanaan memungkinkan orang untuk berkomunikasi dengan cara yang mudah dipahami, tanpa menimbulkan kebingungan atau kesalahpahaman. Ketika dua orang berbicara, sering kali mengandalkan kejelasan dan kesederhanaan dalam berkomunikasi agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Misalnya, jika seseorang mencoba menjelaskan

perasaannya atau suatu situasi yang rumit, penggunaan bahasa yang sederhana dapat membantunya menyampaikan pesan dengan lebih mudah dan mengurangi risiko kesalahan interpretasi. Dalam hal ini, kejelasan dan kesederhanaan saling berhubungan dan bekerja bersama untuk meningkatkan efektivitas komunikasi.

Kesederhanaan dalam komunikasi juga mengarah pada komunikasi yang lebih efisien. Komunikasi yang efisien berarti bahwa waktu dan sumber daya yang digunakan untuk menyampaikan pesan tidak berlebihan. Dalam banyak situasi, terutama dalam dunia kerja yang serba cepat, efisiensi sangat penting. Dalam hal ini, kesederhanaan memungkinkan pesan disampaikan dengan cepat dan efektif tanpa harus berputar-putar pada detail yang tidak relevan. Misalnya, dalam komunikasi internal di perusahaan, penggunaan bahasa yang ringkas dan langsung dapat membantu mempercepat proses pengambilan keputusan dan meminimalkan waktu yang terbuang untuk memperjelas pesan yang ambigu atau rumit.

Dengan kejelasan dan kesederhanaan, pembicara dapat memastikan bahwa pesannya disampaikan dengan cara yang tidak hanya mudah dipahami tetapi juga tidak menimbulkan kebingungan. Adler dan Proctor (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif bukan hanya tentang berbicara atau menyampaikan informasi, tetapi juga tentang memastikan bahwa pesan diterima dengan cara yang tepat dan sesuai dengan konteksnya. Oleh karena itu, penting bagi setiap komunikator untuk melatih keterampilan dalam memilih kata-kata yang tepat, mengatur struktur kalimat dengan bijak, dan menyampaikan pesan dengan cara yang langsung dan tanpa kerumitan.

## **2. Kesesuaian dengan Konteks Sosial dan Budaya**

Kesesuaian komunikasi verbal dengan konteks sosial dan budaya sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan menghindari kesalahpahaman. Seperti yang dijelaskan oleh Gamble dan Gamble (2022), komunikasi yang berhasil memerlukan pemahaman mendalam tentang latar belakang sosial dan budaya pihak yang terlibat. Setiap budaya memiliki nilai-nilai, norma, dan cara pandang yang berbeda, yang semuanya dapat mempengaruhi cara orang berkomunikasi. Sebagai contoh, dalam beberapa budaya, interaksi verbal lebih formal dan penuh dengan aturan sopan santun, sementara dalam budaya lain, komunikasi mungkin lebih santai dan langsung.

Pemahaman ini sangat penting, terutama dalam dunia global yang semakin terhubung, di mana kita sering berinteraksi dengan orang-orang dari berbagai latar belakang budaya yang berbeda.

Pada budaya yang lebih formal, misalnya, bahasa yang digunakan dalam percakapan cenderung lebih berhati-hati dan sopan. Di sini, penggunaan kata-kata yang sesuai dengan tingkatan formalitas sangat penting. Sebaliknya, dalam budaya yang lebih santai, seperti dalam konteks sosial yang lebih kasual atau dengan teman dekat, komunikasi dapat lebih langsung dan tidak memerlukan banyak pengaturan formalitas. Namun, penggunaan bahasa yang lebih santai dalam situasi formal bisa dianggap tidak sopan atau bahkan meremehkan orang lain. Hal ini menggarisbawahi pentingnya menyesuaikan gaya komunikasi dengan konteks budaya untuk memastikan pesan yang disampaikan diterima dengan baik dan sesuai harapan.

Kesalahan dalam memahami dan menyesuaikan diri dengan konteks sosial dan budaya dapat berisiko menyebabkan kesalahpahaman yang serius. Sebagai contoh, humor atau sarkasme yang dianggap biasa atau bahkan lucu dalam satu budaya bisa dipahami sebagai sesuatu yang tidak sopan atau ofensif dalam budaya lain. Misalnya, humor yang bernada sindiran atau sarkastik yang sering digunakan dalam budaya Barat, khususnya di kalangan teman-teman dekat, dapat dianggap tidak sensitif dan bahkan menyinggung di budaya Asia yang lebih mengutamakan keharmonisan dan rasa hormat. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu untuk memiliki kepekaan terhadap konteks sosial dan budaya yang ada dalam percakapan untuk menghindari konflik yang dapat timbul akibat kesalahpahaman semacam ini.

Memahami konteks sosial dan budaya juga mempengaruhi cara orang mengekspresikan dirinya. Dalam budaya yang lebih individualistik, seperti yang sering dijumpai di negara-negara Barat, komunikasi cenderung lebih fokus pada diri sendiri, dengan penekanan pada ekspresi opini pribadi dan kebebasan berbicara. Sebaliknya, dalam budaya yang lebih kolektivistik, seperti di banyak negara Asia, komunikasi lebih menekankan pada keharmonisan dan kepentingan kelompok. Dalam budaya kolektivistik, seseorang mungkin lebih memilih untuk menghindari konfrontasi langsung dan menggunakan bahasa yang lebih halus untuk menyampaikan pesan. Oleh karena itu, penting untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan norma budaya

yang berlaku, agar tidak menimbulkan rasa tidak nyaman atau bahkan konflik dalam komunikasi.

Kepekaan terhadap perbedaan budaya dalam komunikasi juga berlaku dalam konteks komunikasi profesional dan bisnis. Dalam dunia bisnis internasional, komunikasi yang efektif memerlukan pemahaman tentang kebiasaan dan harapan budaya yang ada. Sebagai contoh, perbedaan cara bernegosiasi atau berinteraksi dalam rapat dapat mempengaruhi hasil dari interaksi tersebut. Dalam budaya Barat, negosiasi sering dilakukan secara terbuka dan langsung, dengan tujuan mencapai kesepakatan yang jelas dan menguntungkan bagi kedua belah pihak. Namun, di beberapa budaya Timur, negosiasi mungkin dilakukan dengan lebih hati-hati dan tidak langsung, dengan fokus pada menjaga hubungan jangka panjang dan keharmonisan dalam kelompok. Oleh karena itu, seorang profesional yang berinteraksi dengan mitra dari budaya yang berbeda harus mampu menyesuaikan pendekatannya agar dapat berkomunikasi dengan cara yang menghormati nilai-nilai budaya yang berlaku.

Menghindari kesalahan dalam komunikasi terkait dengan konteks sosial dan budaya juga memerlukan kesadaran tentang perbedaan dalam komunikasi non-verbal. Misalnya, kontak mata yang dianggap penting dalam budaya Barat sebagai tanda kejujuran dan perhatian, bisa jadi dianggap tidak sopan atau bahkan agresif di beberapa budaya Asia. Begitu juga, cara orang menunjukkan rasa hormat dalam komunikasi verbal bisa bervariasi. Dalam budaya Jepang, misalnya, pengungkapan rasa terima kasih atau penghormatan bisa dilakukan dengan cara yang sangat formal dan dengan bahasa yang lebih sopan. Di sisi lain, dalam budaya Amerika, cara berterima kasih mungkin lebih langsung dan kurang formal. Pemahaman tentang perbedaan-perbedaan ini sangat penting dalam memastikan komunikasi yang tidak hanya verbal tetapi juga non-verbal, dilakukan dengan cara yang sensitif terhadap budaya.

Kepekaan budaya ini juga mencakup pemahaman terhadap nilai-nilai sosial yang mengatur bagaimana orang berbicara dan berinteraksi. Dalam beberapa budaya, norma-norma sosial mengharuskan orang untuk menghormati hierarki, baik itu berdasarkan usia, jabatan, atau status sosial. Sebagai contoh, dalam budaya Korea, sangat penting untuk berbicara dengan cara yang menunjukkan rasa hormat kepada orang yang lebih tua atau lebih berstatus tinggi, yang tercermin dalam

pemilihan kata dan bentuk bahasa yang digunakan. Sebaliknya, dalam budaya yang lebih egaliter, seperti di banyak negara Eropa atau Amerika Utara, penggunaan bahasa yang lebih netral dan tanpa membedakan status dianggap lebih umum dan diterima. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya menyesuaikan penggunaan bahasa dengan nilai-nilai sosial yang berlaku dalam konteks budaya tertentu.

Untuk dapat berkomunikasi dengan efektif dalam konteks sosial dan budaya yang berbeda, penting bagi seseorang untuk mengembangkan keterampilan interkultural. Hal ini melibatkan kemampuan untuk menanggapi dan beradaptasi dengan cepat terhadap perbedaan budaya yang ada dalam komunikasi. Gamble dan Gamble (2022) menyarankan bahwa keterampilan interkultural ini dapat diperoleh melalui pengalaman langsung dengan berbagai budaya, serta melalui pendidikan yang memfokuskan pada pemahaman budaya dan komunikasi lintas budaya. Dalam dunia yang semakin terhubung secara global, kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan orang dari berbagai latar belakang budaya bukan hanya merupakan keterampilan yang penting, tetapi juga semakin menjadi kebutuhan utama dalam berbagai sektor kehidupan.

### **3. Ketepatan dan Konsistensi dalam Penggunaan Bahasa**

Ketepatan dalam komunikasi verbal berperan yang sangat penting dalam menyampaikan informasi secara efektif. Prinsip ketepatan ini mengharuskan pembicara untuk menggunakan bahasa yang sesuai dengan konteks dan tujuan komunikasi. Wood (2021) menjelaskan bahwa dalam komunikasi yang tepat, kata-kata yang digunakan harus relevan dan sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan, serta mampu mencapai tujuan tertentu, seperti memberikan informasi, mempengaruhi pendapat, atau meminta tindakan. Dalam hal ini, kata-kata yang digunakan tidak hanya harus menarik perhatian, tetapi juga harus jelas dan tidak ambigu, agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan tepat oleh penerima. Misalnya, dalam situasi profesional, penggunaan istilah yang tepat sangat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman dan memastikan bahwa informasi yang diberikan akurat dan dapat diandalkan.

Konsistensi juga merupakan elemen kunci dalam komunikasi verbal. Konsistensi berarti bahwa pesan yang disampaikan harus tetap terjaga alurnya, tidak bertentangan satu sama lain, dan menggunakan

terminologi yang sama untuk konsep yang serupa sepanjang percakapan. Hal ini membantu penerima pesan untuk mengikuti alur percakapan dengan mudah, mengurangi kebingungan, dan memperjelas pemahaman terhadap pesan yang dimaksud. Sebagai contoh, dalam presentasi bisnis, jika seorang pembicara menggunakan istilah yang berbeda untuk menggambarkan konsep yang sama, pendengar bisa merasa bingung dan kesulitan untuk mengikuti argumen yang disampaikan. Oleh karena itu, konsistensi dalam memilih kata dan menyusun pesan secara sistematis sangat penting untuk memastikan pesan tersebut diterima dan dipahami dengan baik oleh audiens.

Konsistensi dalam komunikasi verbal juga berhubungan dengan kredibilitas pembicara. Sebuah pesan yang konsisten menunjukkan bahwa pembicara memiliki pemahaman yang baik tentang topik yang dibicarakan dan mampu menyampaikannya dengan cara yang terstruktur dan terorganisir. Wood (2021) menambahkan bahwa kredibilitas seorang pembicara akan meningkat ketika pesan yang disampaikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan bebas dari kontradiksi. Dalam situasi profesional, ketepatan dan konsistensi dalam komunikasi juga berfungsi untuk membangun kepercayaan antara pembicara dan penerima pesan. Ketika seorang pembicara dapat menyampaikan pesan yang jelas, tepat, dan konsisten, penerima akan merasa lebih yakin bahwa informasi yang diberikan dapat dipercaya dan relevan.

Ketidaktepatan dan inkonsistensi dalam penggunaan bahasa dapat merusak komunikasi dan mengurangi efektivitas pesan yang disampaikan. Ketidaktepatan bisa muncul ketika kata-kata yang dipilih tidak sesuai dengan topik atau pesan yang ingin disampaikan, sementara inkonsistensi bisa terjadi jika pembicara mengubah sudut pandang atau menggunakan istilah yang berbeda untuk menggambarkan hal yang sama. Kedua faktor ini dapat menyebabkan kebingungan di pihak penerima pesan, yang akhirnya bisa mengarah pada kesalahpahaman. Dalam dunia komunikasi bisnis, misalnya, ketidaktepatan dalam memilih kata atau penggunaan bahasa yang tidak konsisten dapat menurunkan kepercayaan audiens terhadap kredibilitas pembicara dan dapat memengaruhi hasil yang diinginkan dari komunikasi tersebut.

Pentingnya ketepatan dan konsistensi dalam komunikasi juga tercermin dalam konteks komunikasi antarpribadi. Dalam hubungan personal, kesalahan dalam penggunaan bahasa atau ketidaksesuaian antara pesan verbal dan non-verbal dapat menciptakan kesalahpahaman

yang dapat merusak hubungan. Misalnya, jika seseorang mengatakan satu hal tetapi tubuhnya menunjukkan tanda-tanda ketidaksetujuan atau kebingungan, penerima pesan bisa merasa bingung atau bahkan tidak percaya pada apa yang dikatakan. Oleh karena itu, komunikasi yang tepat dan konsisten—baik dalam bahasa verbal maupun non-verbal—adalah kunci untuk membangun hubungan yang kuat dan saling percaya.

Pada konteks pendidikan, ketepatan dan konsistensi dalam penggunaan bahasa sangat penting untuk memastikan bahwa materi yang diajarkan dapat dipahami dengan jelas oleh siswa. Ketika seorang pengajar menggunakan bahasa yang tepat dan konsisten, siswa dapat lebih mudah menyerap informasi dan memahami konsep yang diajarkan. Penggunaan kata-kata yang tidak tepat atau perubahan dalam cara menyampaikan materi dapat membuat siswa merasa kebingungan dan mengurangi efektivitas proses pembelajaran. Oleh karena itu, pengajar harus sangat memperhatikan ketepatan dan konsistensi dalam memilih kata dan menjelaskan topik, agar siswa dapat menerima materi dengan baik.

Di dunia komunikasi massa, prinsip ketepatan dan konsistensi juga sangat relevan. Media massa, baik itu televisi, radio, atau media sosial, berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada khalayak yang luas. Dalam konteks ini, pesan yang disampaikan haruslah tepat dan konsisten agar informasi dapat diterima dengan benar oleh audiens yang beragam. Ketidaktepatan atau inkonsistensi dalam laporan berita, misalnya, dapat menyebabkan publik salah paham tentang peristiwa atau isu tertentu, yang dapat merusak reputasi media tersebut dan mempengaruhi persepsi publik terhadap informasi yang disampaikan.

Ketepatan dalam komunikasi juga berarti penggunaan bahasa yang sesuai dengan audiens. Misalnya, dalam komunikasi kepada anak-anak, penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti sangat penting, sedangkan dalam komunikasi kepada profesional atau akademisi, penggunaan istilah teknis yang tepat mungkin diperlukan. Penggunaan bahasa yang sesuai dengan audiens akan meningkatkan pemahaman dan mengurangi kemungkinan terjadinya salah tafsir. Oleh karena itu, kemampuan untuk memilih kata-kata yang tepat sesuai dengan audiens adalah keterampilan penting dalam berkomunikasi yang harus dikuasai oleh setiap individu.

#### **4. Kemampuan Mendengarkan Secara Aktif**

Kemampuan mendengarkan secara aktif adalah elemen penting dalam komunikasi verbal yang sering kali tidak mendapatkan perhatian yang cukup. Meskipun berbicara dianggap sebagai bagian utama dari komunikasi, mendengarkan adalah keterampilan yang sangat penting dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan diterima dengan baik dan dipahami dengan benar. Griffin dan McClish (2022) menjelaskan bahwa mendengarkan secara aktif melibatkan lebih dari sekadar mendengar suara; ini adalah proses mental yang aktif di mana pendengar terlibat sepenuhnya dalam percakapan, berusaha untuk memahami pesan, merespons dengan tepat, dan memberi perhatian penuh terhadap pembicara. Keterampilan mendengarkan ini memungkinkan seseorang untuk memahami nuansa dalam percakapan, seperti emosi yang disampaikan melalui nada suara atau kata-kata yang dipilih, yang bisa sangat memengaruhi cara pesan diterima.

Mendengarkan secara aktif juga melibatkan kemampuan untuk menghindari gangguan mental atau fisik yang dapat mengalihkan perhatian dari pembicara. Misalnya, saat berbicara dengan seseorang, kita harus fokus sepenuhnya, bukan pada pikiran kita yang sedang mengalir ke topik lain atau memikirkan respons yang akan kita berikan. Griffin dan McClish (2022) menekankan bahwa mendengarkan dengan penuh perhatian adalah inti dari komunikasi yang efektif, karena ini memungkinkan pembicara untuk merespons secara lebih tepat dan membangun percakapan yang lebih produktif. Ketika pendengar memberikan perhatian penuh, pembicara merasa dihargai, dan ini membantu menciptakan komunikasi yang lebih dua arah, yang memperkuat hubungan antara keduanya.

Salah satu manfaat utama dari mendengarkan secara aktif adalah kemampuan untuk memahami lebih dalam perspektif dan kebutuhan orang lain. Dalam komunikasi bisnis atau interpersonal, ini membantu pembicara untuk menyesuaikan pesannya sesuai dengan kebutuhan dan preferensi audiens. Sebagai contoh, dalam sebuah rapat kerja, jika seorang manajer mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kekhawatiran atau ide yang disampaikan oleh timnya, dapat mengidentifikasi masalah atau peluang yang mungkin terlewatkan dalam percakapan yang terburu-buru atau kurang perhatian. Melalui pemahaman yang lebih mendalam ini, pembicara dapat mengajukan pertanyaan klarifikasi, memperdalam topik, atau merespons dengan

solusi yang lebih tepat. Mendengarkan aktif memungkinkan pertukaran ide yang lebih produktif dan efektif dalam mencapai tujuan bersama.

Empati adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam mendengarkan aktif. Ketika seseorang mendengarkan dengan empati, tidak hanya mendengarkan kata-kata yang diucapkan, tetapi juga merasakan emosi yang mungkin mendasari pesan tersebut. Empati memungkinkan pendengar untuk memahami tidak hanya apa yang dikatakan, tetapi juga mengapa seseorang merasa atau berpikir demikian. Dengan memperlihatkan bahwa kita memahami dan merasakan apa yang dialami oleh orang lain, kita dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan lebih saling menghargai. Misalnya, dalam sebuah hubungan personal atau profesional, ketika seseorang membagikan kekhawatiran atau tantangan, pendengar yang mendengarkan dengan empati dapat menunjukkan dukungan dan memahami perasaan tersebut, yang memperkuat ikatan emosional antara keduanya.

Mendengarkan aktif juga berperan dalam mengurangi potensi konflik dalam komunikasi. Ketika kita mendengarkan dengan penuh perhatian, kita lebih mungkin untuk menangkap maksud sebenarnya dari pesan yang disampaikan, yang mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman. Dalam situasi yang lebih emosional, seperti saat terjadi perbedaan pendapat atau konflik, kemampuan untuk mendengarkan secara aktif membantu kita untuk menahan diri dari impuls untuk segera merespons atau berargumentasi. Sebaliknya, mendengarkan terlebih dahulu memungkinkan kita untuk memproses informasi dengan lebih tenang, yang dapat mengarah pada solusi yang lebih konstruktif dan menghindari eskalasi konflik.

Griffin dan McClish (2022) juga menekankan bahwa mendengarkan secara aktif menciptakan kesempatan untuk memberikan umpan balik yang lebih baik. Umpan balik yang diberikan dengan penuh perhatian dan setelah mendengarkan dengan seksama akan lebih bermakna dan berguna. Ini memungkinkan pembicara untuk merasa bahwa ia benar-benar dipahami dan bahwa tanggapan yang diberikan relevan dengan apa yang disampaikan. Sebagai contoh, dalam pengaturan profesional seperti feedback dalam evaluasi kinerja, seorang atasan yang mendengarkan secara aktif dapat memberikan saran yang lebih terarah dan berbobot, yang dapat meningkatkan performa karyawan dan mendukung pengembangan. Sebaliknya, umpan balik yang diberikan tanpa mendengarkan dengan seksama dapat terkesan

tidak peduli atau tidak relevan, yang bisa mengurangi motivasi penerima untuk melakukan perbaikan.

Mendengarkan secara aktif juga memiliki dampak positif pada kualitas pengambilan keputusan. Dalam banyak situasi, terutama di tempat kerja, keputusan yang baik datang dari pertimbangan yang matang atas berbagai pendapat dan informasi. Dengan mendengarkan aktif, seseorang dapat mengumpulkan lebih banyak informasi yang berguna dari berbagai sumber, yang pada gilirannya memperkaya proses pengambilan keputusan. Tanpa mendengarkan dengan seksama, informasi yang penting bisa terlewatkan, dan keputusan yang diambil mungkin tidak mencerminkan pemahaman yang holistik dari situasi yang ada.

Mendengarkan secara aktif dapat memperbaiki proses pembelajaran. Dalam konteks pendidikan, baik sebagai pengajar maupun pelajar, mendengarkan dengan penuh perhatian memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap materi yang diajarkan. Pengajaran yang efektif bergantung pada interaksi dua arah, di mana siswa merasa bebas untuk mengungkapkan pemikiran dan pengajar mendengarkan serta merespons dengan relevan. Ketika seorang pengajar mendengarkan secara aktif terhadap pertanyaan atau umpan balik siswa, dapat menyesuaikan gaya mengajar untuk lebih memenuhi kebutuhan individu atau kelompok, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas pengajaran.

## **B. Menggunakan Bahasa Tubuh dan Isyarat Non-Verbal**

Bahasa tubuh dan isyarat non-verbal berperan yang signifikan dalam komunikasi, melengkapi pesan verbal dan sering kali menyampaikan makna yang lebih dalam atau bahkan berbeda. Dalam interaksi sehari-hari, ekspresi wajah, gerakan tangan, postur tubuh, dan kontak mata merupakan komponen non-verbal yang membantu kita mengekspresikan perasaan, membangun hubungan, dan memahami respons orang lain tanpa perlu kata-kata. Menurut Knapp dan Hall (2022), komunikasi non-verbal mencakup seluruh ekspresi fisik yang menunjukkan sikap atau emosi seseorang dalam situasi tertentu. Berikut ini adalah beberapa aspek penting dari bahasa tubuh dan isyarat non-verbal yang mendukung komunikasi efektif.

## **1. Ekspresi Wajah dan Kontak Mata**

Ekspresi wajah dan kontak mata adalah dua elemen utama dalam komunikasi non-verbal yang berperan yang sangat penting dalam menyampaikan pesan yang mendalam dan sering kali lebih kuat daripada kata-kata. Ekspresi wajah memungkinkan seseorang untuk menunjukkan berbagai emosi yang dialami tanpa perlu mengucapkan sepatah kata pun. Knapp dan Hall (2022) mencatat bahwa wajah manusia dapat mengungkapkan emosi yang kompleks dengan cara yang sangat spesifik, seperti senyum yang mengindikasikan kebahagiaan atau kerutan di dahi yang dapat menunjukkan kebingungan atau kemarahan. Dalam banyak kasus, ekspresi wajah ini dapat dimengerti oleh orang lain di seluruh dunia, meskipun ada perbedaan budaya yang dapat mempengaruhi cara orang mengekspresikan atau mengartikan ekspresi wajah tersebut. Ini menjadikan wajah sebagai alat yang kuat dalam komunikasi interpersonal, membantu orang untuk lebih mudah berhubungan satu sama lain secara emosional.

Kontak mata merupakan salah satu bentuk komunikasi non-verbal yang tidak kalah penting. Kontak mata sering kali menunjukkan perhatian, keterbukaan, dan rasa hormat terhadap lawan bicara. Goffman (2021) menjelaskan bahwa kontak mata yang tepat menunjukkan bahwa seseorang mendengarkan dengan penuh perhatian dan menunjukkan bahwa ia menghargai percakapan yang sedang berlangsung. Kontak mata yang cukup dapat memberikan kesan kepercayaan diri, membantu membangun ikatan lebih dalam antara individu, dan memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif. Namun, meskipun kontak mata dapat meningkatkan kualitas komunikasi, ketidakseimbangan dalam intensitasnya dapat menyebabkan gangguan komunikasi. Terlalu sedikit kontak mata dapat diartikan sebagai tanda ketidakpercayaan atau ketidakpedulian, sementara terlalu banyak kontak mata bisa dianggap mengintimidasi atau agresif, tergantung pada konteks dan budaya.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam memahami komunikasi non-verbal adalah peran budaya dalam memengaruhi cara ekspresi wajah dan kontak mata dipahami. Di banyak budaya Barat, misalnya, kontak mata yang konsisten dan terbuka dianggap sebagai tanda rasa hormat dan ketertarikan. Ini menunjukkan bahwa seseorang terlibat dalam percakapan dan tidak sedang menghindari atau mengabaikan lawan bicara. Kontak mata yang terbuka juga menunjukkan kepercayaan diri dan integritas dalam komunikasi,

memberi kesan bahwa seseorang tidak memiliki sesuatu yang disembunyikan. Di sisi lain, budaya Asia sering kali menghindari kontak mata yang intens, terutama dalam situasi yang lebih formal atau dengan otoritas yang lebih tinggi. Di banyak negara Asia, terlalu banyak kontak mata dapat dianggap sebagai bentuk ketidaksopanan atau tantangan terhadap otoritas. Ini adalah contoh bagaimana norma-norma sosial yang berbeda mempengaruhi cara orang menggunakan ekspresi wajah dan kontak mata dalam berkomunikasi.

Memahami perbedaan ini sangat penting untuk menjaga komunikasi yang efektif dan menghargai perbedaan budaya yang ada. Sebagai contoh, dalam konteks bisnis internasional atau dalam situasi multikultural, seseorang yang terbiasa dengan budaya Barat mungkin merasa bingung atau tidak nyaman jika kontak mata terlalu banyak atau tidak diterima dengan baik dalam budaya Asia. Sebaliknya, seseorang yang berasal dari budaya Asia mungkin merasa terintimidasi atau tidak dihargai jika dipaksa untuk melakukan kontak mata secara langsung dan terus-menerus dalam budaya Barat. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan konteks sosial dan budaya saat berkomunikasi, agar pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan cara yang tepat.

Ekspresi wajah dan kontak mata juga dapat membantu memperkuat pesan verbal yang disampaikan. Ketika seseorang berbicara tentang topik yang sangat penting atau emosional, ekspresi wajahnya dapat memberikan penekanan tambahan pada kata-kata yang diucapkan. Misalnya, ketika seseorang berbicara tentang topik yang menyedihkan, ekspresi wajah yang mencerminkan kesedihan atau empati akan memperkuat pesan tersebut, memberikan sinyal yang jelas kepada pendengar bahwa pembicara merasa sangat terhubung dengan topik tersebut. Di sisi lain, ketika seseorang berbicara dengan gembira, senyuman atau ekspresi wajah yang ceria akan menambah kekuatan pada pesan positif tersebut. Ekspresi wajah tidak hanya memberikan informasi emosional yang mendalam, tetapi juga memperkuat ikatan sosial antara pembicara dan pendengar.

Kontak mata dapat berfungsi dengan cara yang serupa, berfungsi sebagai alat untuk membahas dan memperkuat pesan verbal. Sebagai contoh, jika seseorang berbicara dengan penuh keyakinan tetapi tidak melakukan kontak mata, pesannya mungkin tampak kurang meyakinkan atau kurang tulus. Sebaliknya, jika berbicara dengan keyakinan yang sama tetapi memperkuat pesan tersebut dengan kontak mata yang

konsisten, pesan itu akan terasa lebih kuat dan lebih otentik. Kontak mata memberikan sinyal yang kuat kepada pendengar bahwa pembicara benar-benar memperhatikan dan merasa percaya diri tentang apa yang dikatakan. Ini juga memberi kesan bahwa ia terbuka terhadap tanggapan atau interaksi dari lawan bicaranya, menciptakan ruang untuk komunikasi yang lebih interaktif.

Ekspresi wajah dan kontak mata juga berperan dalam membaca reaksi atau perasaan orang lain. Dalam percakapan, sering kali kita tidak hanya berbicara, tetapi juga mengamati bagaimana lawan bicara kita merespons. Ekspresi wajah memberi petunjuk tentang bagaimana perasaannya terhadap apa yang sedang dibicarakan, apakah setuju, tertarik, bingung, atau merasa terintimidasi. Ketika kita mengamati ekspresi wajah lawan bicara kita, kita dapat menyesuaikan respons atau perilaku kita sesuai dengan emosi atau reaksi yang ditunjukkan. Ini memungkinkan percakapan yang lebih fleksibel dan responsif. Sebagai contoh, jika seseorang menunjukkan ekspresi bingung atau ragu, kita mungkin merasa perlu untuk memberikan penjelasan lebih lanjut atau menyederhanakan apa yang sedang dibicarakan.

Kontak mata juga berperan dalam memfasilitasi pengambilan keputusan selama percakapan. Dalam beberapa situasi, seperti saat membahas keputusan penting, sering kali kita memperhatikan kontak mata untuk menilai apakah seseorang setuju atau tidak setuju dengan ide yang sedang dibahas. Ketika dua orang saling bertukar pandangan langsung, itu bisa menjadi sinyal bahwa ia saling memperhatikan dan merasa dihargai. Di sisi lain, jika seseorang menghindari kontak mata atau mengalihkan pandangannya, ini bisa menandakan ketidaksetujuan atau kebingungan. Dengan demikian, perhatian terhadap ekspresi wajah dan kontak mata dapat memperbaiki alur percakapan dan membantu memfasilitasi kesepakatan atau keputusan bersama.

Meskipun ekspresi wajah dan kontak mata memiliki banyak manfaat dalam komunikasi, penting untuk diingat bahwa komunikasi non-verbal ini bukanlah bahasa universal yang dapat diterima tanpa pengecualian. Perbedaan budaya dan konteks sosial dapat membuat ekspresi wajah dan kontak mata dipahami secara berbeda oleh berbagai individu. Misalnya, di beberapa budaya, ekspresi wajah yang tidak menunjukkan emosi yang jelas dianggap sebagai tanda kedewasaan atau kontrol diri, sementara di budaya lain, mengekspresikan emosi secara terbuka mungkin dianggap lebih jujur dan tulus. Demikian juga, kontak

mata yang intens dapat dianggap sangat menghormati di satu budaya, tetapi dapat dianggap sebagai pelanggaran atau bentuk ketidakpatuhan di budaya lain. Oleh karena itu, sangat penting untuk selalu mempertimbangkan konteks budaya dalam berkomunikasi.

## **2. Postur Tubuh dan Gerakan Tangan**

Postur tubuh dan gerakan tangan berperan penting dalam komunikasi non-verbal, memberikan informasi yang mendalam tentang sikap, perasaan, dan tingkat keterlibatan seseorang dalam percakapan. Postur tubuh tidak hanya mencerminkan keadaan fisik, tetapi juga berfungsi sebagai indikator sosial yang memperlihatkan tingkat perhatian atau kenyamanan seseorang dalam interaksi. Wood (2021) mengemukakan bahwa postur tubuh yang tegak dan terbuka, seperti berdiri atau duduk dengan punggung lurus dan bahu terbuka, menggambarkan keterlibatan penuh dan kesiapan untuk berkomunikasi. Sebaliknya, postur yang tertutup, seperti menyilangkan tangan di dada atau menundukkan kepala, sering kali diartikan sebagai tanda ketidaknyamanan, penolakan, atau bahkan rasa enggan untuk berinteraksi. Postur tubuh yang terbuka dapat membuat pembicara terlihat lebih percaya diri, sementara postur tertutup bisa mengirimkan sinyal negatif yang mengurangi keefektifan komunikasi.

Postur tubuh yang baik, selain menunjukkan kesiapan untuk mendengarkan dan berpartisipasi dalam percakapan, juga berfungsi untuk memperkuat pesan yang disampaikan secara verbal. Ketika seseorang berdiri dengan tegak dan terbuka, tidak hanya memberi kesan positif terhadap dirinya sendiri, tetapi juga menunjukkan rasa hormat terhadap lawan bicara. Sebaliknya, postur yang tertutup atau tertekuk dapat mengirimkan pesan bahwa seseorang tidak tertarik atau merasa tertekan dalam percakapan tersebut. Dalam banyak situasi komunikasi, postur tubuh yang terbuka dapat menciptakan atmosfer yang lebih menyambut, memungkinkan percakapan mengalir lebih lancar, dan memberi kesan bahwa individu tersebut siap untuk mendengarkan dan menerima informasi yang disampaikan oleh pihak lain.

Gerakan tangan juga memiliki pengaruh yang besar dalam komunikasi verbal. Gerakan tangan yang tepat dapat membantu memperjelas pesan dan memberikan ilustrasi visual yang mendukung kata-kata yang diucapkan. Misalnya, ketika seseorang menjelaskan sesuatu yang kompleks, sering kali menggunakan gerakan tangan untuk menggambarkan ukuran, bentuk, atau arah tertentu. Hal ini mempermudah pemahaman lawan bicara, karena manusia secara alami merespon informasi visual dan kinestetik dalam percakapan. Andersen dan Guerrero (2023) menegaskan bahwa penggunaan gerakan tangan yang selaras dengan pesan verbal dapat meningkatkan daya tarik pesan

dan memperjelas poin-poin penting. Gerakan tangan yang dinamis dapat memberi energi pada percakapan dan membuatnya lebih hidup, sementara gerakan yang lebih halus dan terkontrol bisa menunjukkan pemikiran yang mendalam atau keseriusan. Dengan demikian, gerakan tangan berfungsi sebagai alat untuk mempertegas dan memperkaya komunikasi verbal.

Gerakan tangan dapat memiliki makna yang berbeda di berbagai budaya. Sebagai contoh, di banyak budaya Barat, menunjuk dengan jari dianggap tidak sopan, sementara di beberapa budaya Asia, gerakan tangan yang lebih terbuka dan luas dianggap lebih sopan dan ramah. Gerakan-gerakan tertentu, seperti gestur dengan tangan terbuka, bisa menunjukkan kejujuran atau keterbukaan, sementara gerakan dengan tangan terkepal bisa mengekspresikan frustrasi atau marah. Karena itu, memahami konteks budaya di mana komunikasi terjadi sangat penting agar gerakan tangan tidak menimbulkan kesalahpahaman atau bahkan konflik. Misalnya, dalam beberapa budaya, gerakan tangan yang terlalu ekspresif atau berlebihan bisa dianggap tidak sopan atau tidak profesional, terutama dalam setting yang lebih formal, sementara dalam budaya lain, gerakan tersebut mungkin dianggap sebagai tanda semangat atau antusiasme yang mendalam.

Gerakan tangan dapat berfungsi sebagai tanda penegasan dalam komunikasi. Ketika pembicara menggunakan tangannya untuk menekankan kata-kata atau poin tertentu, gerakan tersebut dapat menarik perhatian lawan bicara dan memperjelas maksudnya. Sebagai contoh, seorang pembicara yang menggerakkan tangannya saat menggambarkan sesuatu yang besar atau penting, seperti membuka tangan untuk menunjukkan "besar" atau "luas", memberi kesan visual yang membantu pembicara dalam menyampaikan idenya dengan cara yang lebih mudah dipahami. Gerakan tangan ini memberi dimensi tambahan pada komunikasi verbal yang bisa mempercepat pemahaman dan meningkatkan interaksi.

Gerakan tangan yang tidak sesuai atau berlebihan bisa menurunkan kualitas komunikasi. Gerakan yang tidak terkontrol atau dilakukan tanpa kesadaran bisa mengalihkan perhatian lawan bicara atau membuatnya merasa tidak nyaman. Oleh karena itu, penting untuk menggunakan gerakan tangan dengan bijaksana, memperhatikan frekuensi dan konteks saat berbicara. Sebagai contoh, gerakan tangan yang terlalu cepat atau berlebihan bisa mengalihkan perhatian dari pesan

utama dan malah menambah kebingungan. Dalam situasi percakapan yang serius, gerakan tangan yang terlalu banyak bisa menandakan kurangnya kontrol atau kurangnya perhatian terhadap percakapan, sedangkan gerakan tangan yang sederhana dan terkendali akan lebih efektif dalam memperkuat pesan.

Bagi orang yang berkomunikasi di ruang publik atau dengan audiens yang lebih besar, postur tubuh dan gerakan tangan memiliki fungsi tambahan, yaitu sebagai cara untuk mengatur aliran informasi. Dalam komunikasi kelompok atau presentasi, penggunaan postur yang jelas dan gerakan tangan yang terbuka dapat membantu menjaga perhatian audiens dan membuat pembicara terlihat lebih percaya diri. Postur tubuh yang tegak dan gerakan tangan yang tepat menciptakan kesan bahwa pembicara berada dalam kontrol dan percaya diri dengan materi yang dibawakan. Gerakan tangan dapat mengarahkan perhatian audiens pada bagian-bagian penting dari pesan, memberikan tanda visual yang membantunya untuk mengikuti presentasi dengan lebih mudah.

### **C. Meningkatkan Kejelasan dan Ketegasan dalam Berkomunikasi**

Kejelasan dan ketegasan adalah dua aspek krusial dalam komunikasi yang efektif. Kejelasan memungkinkan pesan disampaikan tanpa ambigu, sehingga penerima dapat memahami informasi atau instruksi yang diberikan. Sementara itu, ketegasan menunjukkan keyakinan dan kepercayaan diri pembicara dalam menyampaikan ide atau pendapat, yang sering kali membantu meningkatkan kredibilitas dan memperkuat dampak pesan. Menurut Beebe dan Beebe (2022), komunikasi yang jelas dan tegas mengurangi kemungkinan kesalahpahaman dan mendorong pemahaman yang lebih baik.

#### **1. Menggunakan Bahasa yang Spesifik dan Jelas**

Penggunaan bahasa yang spesifik dan jelas sangat penting untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah oleh penerima. Kejelasan dalam komunikasi tidak hanya bergantung pada kata-kata yang digunakan, tetapi juga pada cara penyampaian informasi. Menurut Adler dan Proctor (2021), pemilihan kata-kata yang tepat sangat berperan dalam meningkatkan pemahaman. Bahasa yang tidak ambigu dan langsung dapat membantu menghindari

kebingungannya penerima, terutama dalam komunikasi bisnis atau profesional, di mana ketepatan informasi sangat dibutuhkan.

Penggunaan kata-kata yang spesifik menghindarkan pesan dari interpretasi yang salah. Sebagai contoh, dalam dunia bisnis, menggantikan istilah umum seperti “meningkatkan penjualan” dengan angka yang lebih spesifik, seperti “meningkatkan penjualan sebesar 15% dalam tiga bulan ke depan,” akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang apa yang dimaksud dan bagaimana hal tersebut dapat dicapai. Penggunaan angka atau data yang konkret memberikan kejelasan lebih, serta memudahkan penerima untuk mengukur tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, sangat penting bagi pembicara untuk menggunakan kata-kata yang tidak hanya tepat, tetapi juga dapat mengkomunikasikan maksud dengan cara yang mudah dimengerti oleh audiens.

Struktur kalimat yang sederhana dan langsung juga sangat membantu dalam memperjelas pesan. Kalimat yang terlalu panjang atau rumit bisa membingungkan penerima pesan dan membuatnya kehilangan fokus. Sebagai contoh, kalimat seperti "Kami akan mempertimbangkan kemungkinan untuk meningkatkan kapasitas produksi melalui analisis mendalam terhadap berbagai aspek teknis dan finansial dalam waktu dekat" dapat digantikan dengan "Kami akan meningkatkan kapasitas produksi sebesar 10% dalam dua bulan setelah analisis biaya dan teknologi selesai." Kalimat yang lebih sederhana ini memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami tanpa mengurangi makna pentingnya.

Adler dan Proctor (2021) juga menekankan bahwa kalimat yang terlalu berbelit-belit sering kali mengurangi dampak pesan. Dalam komunikasi sehari-hari atau dalam konteks profesional, pesan yang langsung dan to-the-point lebih dihargai karena lebih efisien dan menghemat waktu. Tidak jarang, dalam lingkungan kerja atau bisnis, audiens tidak memiliki waktu yang banyak untuk memproses informasi yang berlebihan. Oleh karena itu, menyampaikan pesan secara ringkas namun tetap informatif akan sangat membantu dalam meningkatkan efektivitas komunikasi. Pesan yang jelas dan langsung akan membuat penerima merasa dihargai, karena tidak perlu menghabiskan waktu untuk mencerna kata-kata yang tidak perlu.

Penggunaan bahasa yang jelas dan spesifik juga membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman. Dalam komunikasi verbal, terutama dalam konteks yang melibatkan berbagai

pihak dengan latar belakang yang berbeda, misinterpretasi dapat dengan mudah terjadi jika pesan disampaikan dengan cara yang tidak terstruktur atau ambigu. Misalnya, dalam situasi di mana sebuah keputusan harus diambil, menggunakan istilah yang lebih mudah dipahami seperti "dalam waktu dua minggu" lebih tepat daripada "dalam waktu yang tidak lama." Frasa yang lebih konkret akan memberikan penerima petunjuk yang lebih jelas tentang apa yang diharapkan dan kapan itu akan terjadi.

Penggunaan bahasa yang spesifik dan jelas sangat membantu dalam menciptakan hubungan yang lebih transparan antara pembicara dan penerima. Dalam dunia profesional, terutama dalam komunikasi bisnis atau laporan, kejelasan adalah kunci untuk memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang isu atau keputusan yang dibahas. Sebagai contoh, ketika sebuah proyek dijelaskan dengan menggunakan kata-kata yang jelas dan angka yang terperinci, anggota tim atau pemangku kepentingan lainnya akan lebih mudah memahami kemajuan yang telah dicapai dan apa yang masih perlu dilakukan. Hal ini dapat mengurangi kebingungan dan memungkinkan para pihak untuk lebih efisien bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menyampaikan pesan secara spesifik dan jelas juga berfungsi untuk meningkatkan kredibilitas pembicara. Ketika seseorang berbicara dengan menggunakan kata-kata yang tepat dan kalimat yang sederhana, menunjukkan bahwa ia mengerti topik yang dibahas dan bahwa ia dapat menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dimengerti. Ini sangat penting, terutama dalam situasi di mana pembicara ingin menunjukkan keahlian atau profesionalisme. Penggunaan bahasa yang jelas juga menciptakan kesan bahwa pembicara peduli untuk memastikan penerima mendapatkan informasi yang benar dan tidak ada ruang untuk kebingungannya.

Pada konteks komunikasi internasional atau lintas budaya, penggunaan bahasa yang spesifik sangat membantu untuk menghindari misinterpretasi yang sering terjadi karena perbedaan bahasa atau budaya. Ketika berkomunikasi dengan audiens yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda, penting untuk menghindari idiom atau bahasa kiasan yang dapat sulit dipahami atau bahkan membingungkan bagi penerima pesan. Menggunakan bahasa yang langsung, tanpa penggunaan jargon yang berlebihan atau perumpamaan yang tidak universal, dapat memastikan bahwa pesan disampaikan dengan cara yang dapat dipahami oleh siapa saja, terlepas dari latar belakang.

## **2. Menyampaikan Pendapat dengan Keyakinan**

Ketegasan adalah elemen penting dalam komunikasi yang efektif, yang memungkinkan seseorang untuk menyampaikan pendapat atau kebutuhan dengan jelas, tanpa keraguan, namun tetap menjaga rasa hormat terhadap sudut pandang orang lain. Menurut McKay dan Davis (2023), ketegasan tidak hanya terkait dengan kata-kata yang digunakan, tetapi juga dengan berbagai aspek non-verbal seperti nada suara, ekspresi wajah, dan postur tubuh yang mencerminkan keyakinan. Ketika seseorang berbicara dengan nada suara yang mantap, postur tubuh yang terbuka, dan ekspresi wajah yang menunjukkan kepercayaan diri, pesan yang disampaikan akan lebih mudah diterima dan dipercaya oleh lawan bicara.

Penggunaan nada suara yang mantap sangat penting dalam menunjukkan ketegasan. Nada suara yang tegas dan jelas mengkomunikasikan bahwa seseorang percaya pada apa yang dikatakan dan memiliki keyakinan dalam pendapatnya. Hal ini menciptakan kesan bahwa pembicara memahami isu yang dibahas dan siap untuk memberikan solusi atau penjelasan. Di sisi lain, suara yang ragu-ragu atau tidak meyakinkan bisa membuat pendengar meragukan kredibilitas pembicara dan mengurangi efektivitas pesan yang disampaikan. McKay dan Davis (2023) juga menekankan bahwa nada suara yang terlalu keras atau agresif dapat menyebabkan audiens merasa terintimidasi, sementara nada suara yang terlalu lembut bisa mengurangi dampak dari pesan yang disampaikan.

Ekspresi wajah yang sesuai dapat memperkuat ketegasan dalam komunikasi. Wajah yang menunjukkan ketenangan, kebijaksanaan, dan keteguhan hati dapat menambah keyakinan dalam menyampaikan pendapat. Sebaliknya, ekspresi wajah yang cemas atau bingung dapat mengurangi kepercayaan audiens terhadap pesan yang disampaikan. Ekspresi wajah yang terbuka dan percaya diri mengindikasikan bahwa pembicara yakin akan apa yang dikatakan, sementara ekspresi yang tertutup atau cemas bisa menunjukkan keraguan atau ketidakpastian. Dalam konteks ini, penting bagi pembicara untuk menjaga ekspresi wajah yang menunjukkan kesiapan untuk berkomunikasi secara positif dan terbuka, tanpa menunjukkan kekhawatiran atau ketakutan.

Postur tubuh juga berperan penting dalam menyampaikan ketegasan. Postur tubuh yang tegak dan terbuka menunjukkan bahwa seseorang siap untuk berkomunikasi dan menerima pendapat orang lain.

McKay dan Davis (2023) menjelaskan bahwa postur tubuh yang membungkuk atau menyilangkan tangan dapat memberi sinyal bahwa pembicara merasa tidak nyaman atau tidak yakin dengan apa yang dikatakan. Sebaliknya, postur yang terbuka, dengan bahu yang rileks dan tubuh yang sedikit condong ke depan, menunjukkan bahwa pembicara siap mendengarkan dan terlibat dalam percakapan. Postur tubuh yang terbuka dan percaya diri ini juga membantu pembicara untuk merasa lebih tenang dan mengurangi kecemasan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dirinya dalam berbicara.

Ketegasan dalam komunikasi juga sangat berguna dalam mengatasi konflik atau ketidaksepakatan. Dalam situasi di mana dua pihak tidak setuju, kemampuan untuk tetap tenang dan fokus pada solusi adalah kunci untuk menyelesaikan masalah secara konstruktif. McKay dan Davis (2023) mengungkapkan bahwa ketegasan memungkinkan pembicara untuk mengungkapkan pendapatnya tanpa menjadi agresif atau defensif. Ketika seseorang berbicara dengan tegas, dapat menjelaskan posisinya secara jelas dan memberikan argumen yang mendukung tanpa harus terlibat dalam konfrontasi emosional. Ketegasan memungkinkan pembicara untuk tetap pada fokus masalah dan menemukan solusi yang dapat diterima oleh semua pihak.

Ketegasan juga membantu menjaga hubungan interpersonal yang sehat. Ketika seseorang mampu menyampaikan pendapatnya dengan percaya diri dan tanpa rasa takut, ini menciptakan rasa saling menghormati antara kedua belah pihak. Pendengar merasa dihargai karena pembicara mampu berkomunikasi dengan jelas dan tanpa keraguan, sementara pembicara juga merasa dihargai karena tidak takut untuk menyuarakan pendapatnya. Dalam konteks profesional atau sosial, kemampuan untuk berkomunikasi dengan ketegasan tanpa merusak hubungan adalah keterampilan yang sangat dihargai, karena dapat menciptakan dialog yang lebih terbuka dan produktif.

Ketegasan juga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan. Ketika seseorang mampu menyampaikan pendapatnya dengan jelas dan mantap, proses pengambilan keputusan menjadi lebih efisien. Pembicara yang tegas dapat mengurangi kebingungannya atau keraguan dalam diskusi, yang memungkinkan para pihak untuk mencapai kesepakatan lebih cepat. Dalam pertemuan bisnis, misalnya, ketegasan dalam komunikasi dapat membantu memfasilitasi

pengambilan keputusan yang lebih cepat dan mengurangi waktu yang dihabiskan untuk berdebat tanpa arah yang jelas.

Ketegasan harus diterapkan dengan hati-hati, terutama dalam situasi yang melibatkan perbedaan budaya atau latar belakang. McKay dan Davis (2023) mengingatkan bahwa dalam beberapa budaya, berbicara dengan terlalu banyak ketegasan atau agresivitas dapat dianggap tidak sopan atau tidak sensitif. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan konteks budaya ketika mengkomunikasikan pendapat secara tegas. Misalnya, dalam budaya yang lebih hierarkis, ketegasan yang terlalu berlebihan mungkin dianggap sebagai bentuk ketidakhormatan terhadap otoritas atau pengalaman orang lain. Di sisi lain, dalam budaya yang lebih egaliter, ketegasan dapat diterima dengan lebih mudah dan dianggap sebagai tanda rasa hormat terhadap pendapat orang lain.



# **BAB III**

## **MENINGKATKAN KEMAMPUAN MENDENGARKAN AKTIF**

---

---

Meningkatkan kemampuan mendengarkan aktif adalah keterampilan penting dalam komunikasi yang efektif, yang memungkinkan kita untuk memahami pesan secara mendalam dan memberikan respons yang tepat. Mendengarkan aktif lebih dari sekadar mendengar kata-kata yang diucapkan; itu melibatkan perhatian penuh terhadap lawan bicara, pemahaman terhadap konteks emosional dan situasional, serta kemampuan untuk merespons dengan empati dan pertimbangan. Menurut Brownell (2020), mendengarkan aktif adalah proses komunikasi yang melibatkan keterlibatan total dalam percakapan, yang membantu memperkuat hubungan interpersonal, memecahkan masalah secara lebih efektif, dan mengurangi potensi konflik. Dengan mendengarkan secara aktif, seseorang tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga menunjukkan minat, perhatian, dan pemahaman terhadap apa yang dikatakan. Hal ini dapat meningkatkan kualitas interaksi sosial, baik dalam konteks profesional maupun pribadi, serta membangun rasa saling menghargai dan kepercayaan. Oleh karena itu, mengembangkan kemampuan mendengarkan aktif sangat penting untuk siapa saja yang ingin berkomunikasi lebih efektif, menghindari kesalahpahaman, dan mempererat hubungan dengan orang lain.

### **A. Definisi dan Pentingnya Mendengarkan Aktif**

Mendengarkan aktif adalah proses yang lebih kompleks daripada sekadar mendengar. Dalam komunikasi, mendengarkan aktif melibatkan perhatian penuh terhadap lawan bicara, pemahaman terhadap pesan yang disampaikan, serta memberikan respons yang tepat dan relevan. Proses ini memerlukan partisipasi emosional dan kognitif yang mendalam, di

mana individu tidak hanya berfokus pada kata-kata yang diucapkan, tetapi juga pada makna di balik kata-kata tersebut, serta ekspresi non-verbal yang menyertainya. Pendekatan mendengarkan aktif tidak hanya bertujuan untuk memahami informasi, tetapi juga untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan orang lain, memperbaiki efektivitas komunikasi, dan mengurangi kesalahpahaman.

## **1. Definisi Mendengarkan Aktif**

Mendengarkan aktif adalah keterampilan komunikasi yang krusial untuk menciptakan interaksi yang efektif dan membangun hubungan yang sehat. Brownell (2020) mendefinisikan mendengarkan aktif sebagai sebuah proses yang melibatkan perhatian penuh terhadap pembicara dengan tujuan untuk memahami, merespons, dan mengingat informasi yang disampaikan. Dalam komunikasi, mendengarkan bukan hanya tentang mendengar suara atau kata-kata yang diucapkan, melainkan lebih dalam lagi, yaitu tentang memahami konteks dan makna di balik pesan yang disampaikan. Ini memerlukan keterlibatan emosional dan kognitif dari pendengar untuk benar-benar memahami apa yang dimaksud oleh pembicara.

Proses mendengarkan aktif mengharuskan pendengar untuk fokus sepenuhnya pada pesan yang disampaikan, tanpa terganggu oleh pikiran atau gangguan lainnya. Steil dan Dunbar (2021) menekankan pentingnya konsentrasi dalam mendengarkan aktif. Untuk menjadi pendengar yang baik, seseorang harus menyingkirkan gangguan eksternal dan internal yang dapat mengalihkan perhatian dari pembicara. Hal ini berarti bahwa pendengar harus mengabaikan gangguan seperti telepon, suara latar belakang, atau bahkan pikiran yang mengarah pada interpretasi atau respons yang cepat terhadap pesan yang disampaikan.

Mendengarkan aktif juga melibatkan usaha untuk menanggapi secara tepat dan relevan. Ini bukan hanya soal mengulangi kata-kata yang telah didengar, tetapi lebih kepada memahami inti dari pesan yang disampaikan. Brownell (2020) menjelaskan bahwa proses ini melibatkan pemikiran kritis, di mana pendengar memproses informasi untuk memastikan pemahaman yang benar tentang apa yang dimaksud oleh pembicara. Pemahaman yang mendalam ini membuat pendengar bisa merespons secara lebih konstruktif, memberikan masukan yang berguna, atau sekadar menunjukkan empati yang tulus terhadap perasaan pembicara.

Salah satu elemen penting dalam mendengarkan aktif adalah kemampuan untuk menunjukkan bahwa kita sedang mendengarkan. Ini bisa dilakukan melalui isyarat non-verbal seperti kontak mata, anggukan kepala, atau ekspresi wajah yang menunjukkan perhatian dan pemahaman. Menurut Steil dan Dunbar (2021), menunjukkan bahwa kita mendengarkan dengan penuh perhatian tidak hanya membantu pembicara merasa dihargai, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal. Pendengar yang aktif tidak hanya mendengarkan dengan telinga, tetapi juga dengan tubuhnya, menggunakan bahasa tubuh yang positif untuk memberikan sinyal bahwa ia terlibat dalam percakapan.

Memahami pesan secara benar merupakan bagian inti dari mendengarkan aktif. Ini berarti bahwa pendengar harus mampu menginterpretasikan pesan dengan cara yang tepat, tanpa melibatkan asumsi atau prasangka. Proses ini mencakup pengenalan tidak hanya terhadap kata-kata yang diucapkan, tetapi juga terhadap nuansa yang terkait dengan konteks, bahasa tubuh, dan nada suara pembicara. Sebagai contoh, nada suara yang tinggi atau rendah bisa menunjukkan perasaan marah, bahagia, atau cemas, yang perlu dipertimbangkan oleh pendengar untuk memahami pesan secara utuh. Dengan memperhatikan semua aspek ini, pendengar bisa lebih peka terhadap maksud pembicara.

Setelah memahami pesan yang disampaikan, mendengarkan aktif juga melibatkan kemampuan untuk mengingat pesan tersebut. Kemampuan mengingat ini penting agar pendengar bisa merujuk kembali pada pesan yang telah disampaikan, baik untuk memberi respons yang relevan di kemudian hari, maupun untuk membangun komunikasi yang lebih lanjut. Brownell (2020) menyebutkan bahwa ingatan adalah bagian integral dari proses mendengarkan aktif karena memungkinkan kita untuk menyimpan informasi yang relevan dan membangun dialog yang lebih kaya dengan pembicara.

Tanggapan atau umpan balik yang diberikan oleh pendengar juga merupakan bagian penting dari mendengarkan aktif. Umpan balik ini tidak hanya berguna untuk memastikan bahwa pesan telah diterima dengan benar, tetapi juga membantu memperkuat komunikasi dua arah. Umpan balik yang relevan dan tepat bisa berupa pertanyaan untuk klarifikasi, komentar yang menunjukkan pemahaman, atau respon yang lebih mendalam terhadap apa yang disampaikan pembicara. Dengan memberikan umpan balik yang sesuai, pendengar menunjukkan bahwa

tidak hanya mendengar, tetapi benar-benar memahami dan memproses informasi yang diberikan.

## **2. Komponen Mendengarkan Aktif**

Mendengarkan aktif terdiri dari beberapa komponen yang saling terkait dan penting untuk menjamin komunikasi yang efektif. Komponen-komponen ini termasuk perhatian penuh, pengolahan informasi, pemahaman terhadap konteks, dan umpan balik.

### **a. Perhatian Penuh**

Perhatian penuh adalah aspek yang sangat penting dalam mendengarkan aktif. Tanpa perhatian penuh, proses komunikasi akan terhambat, dan pesan yang disampaikan mungkin tidak akan dipahami dengan benar. Guffey dan Loewy (2022) menekankan bahwa untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, pendengar harus mampu mengabaikan segala gangguan eksternal dan internal. Gangguan eksternal bisa berupa suara latar belakang, percakapan lain, atau benda-benda yang menarik perhatian, sementara gangguan internal melibatkan pikiran atau kekhawatiran pribadi yang bisa mengalihkan perhatian dari percakapan. Dalam situasi komunikasi yang efektif, perhatian pendengar harus sepenuhnya terfokus pada pembicara dan pesan yang disampaikan.

Salah satu cara utama untuk memberikan perhatian penuh adalah dengan menjaga kontak mata. Menjaga kontak mata selama percakapan menunjukkan bahwa pendengar terlibat dalam percakapan dan menghargai pembicara. Kontak mata juga berfungsi sebagai sinyal non-verbal yang menunjukkan ketertarikan dan perhatian terhadap apa yang sedang dibicarakan. Guffey dan Loewy (2022) juga menyarankan agar pendengar menghindari gangguan lain, seperti ponsel atau perangkat elektronik lainnya, yang dapat mengalihkan perhatian. Penggunaan teknologi yang tepat dalam situasi komunikasi sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung percakapan yang lebih fokus dan produktif.

Sikap tubuh juga berperan dalam mendengarkan aktif. Postur tubuh yang terbuka dan ramah menunjukkan bahwa seseorang sedang terlibat secara aktif dalam percakapan. Dengan menyesuaikan posisi tubuh, seperti menghadap pembicara,

menjaga jarak yang nyaman, dan menggunakan isyarat tubuh seperti anggukan atau senyum, pendengar dapat menunjukkan bahwa ia mendengarkan dengan penuh perhatian. Tindakan-tindakan ini tidak hanya membuat pembicara merasa dihargai, tetapi juga memperkuat aliran komunikasi yang terjadi antara kedua belah pihak.

Perhatian penuh juga dapat mengurangi kemungkinan kesalahpahaman yang sering terjadi dalam komunikasi. Ketika pendengar sepenuhnya fokus pada pesan yang disampaikan, dapat mengidentifikasi pesan utama dan merespons dengan cara yang lebih relevan dan konstruktif. Sebaliknya, jika perhatian terpecah atau tidak fokus, pesan yang disampaikan bisa terdistorsi, dan kemungkinan adanya kesalahpahaman akan meningkat. Oleh karena itu, perhatian penuh adalah langkah pertama yang sangat penting dalam memastikan komunikasi yang efektif dan akurat.

b. Pengolahan Informasi

Pengolahan informasi merupakan tahap kedua yang krusial dalam mendengarkan aktif. Setelah mendapatkan perhatian penuh, pendengar perlu memproses informasi yang telah disampaikan oleh pembicara. Proses ini tidak hanya melibatkan pemahaman terhadap isi pesan, tetapi juga terhadap konteks yang melatarbelakangi pesan tersebut. Becker dan Green (2021) menjelaskan bahwa pengolahan informasi dalam mendengarkan aktif melibatkan kemampuan untuk menyaring dan memilah informasi yang relevan dari informasi yang kurang penting. Hal ini penting karena dalam setiap komunikasi, tidak semua detail yang disampaikan memiliki bobot yang sama. Oleh karena itu, pendengar harus dapat memilih informasi yang paling penting untuk dipahami dan diingat.

Kemampuan untuk memproses informasi ini memerlukan perhatian yang tajam terhadap berbagai elemen dalam percakapan, seperti nada suara, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh pembicara. Elemen-elemen non-verbal ini dapat memberikan konteks yang lebih dalam terhadap apa yang sedang disampaikan, yang pada gilirannya membantu pendengar untuk memahami pesan secara lebih utuh. Misalnya, jika pembicara menggunakan nada suara yang penuh emosi, pendengar perlu

menyadari nuansa emosional tersebut agar dapat menanggapi pesan dengan empati. Becker dan Green (2021) juga menekankan pentingnya pemahaman terhadap konteks budaya, sosial, dan situasional yang melingkupi percakapan, karena konteks ini dapat mempengaruhi makna pesan yang disampaikan.

Pengolahan informasi yang efektif juga mencakup kemampuan untuk mengingat detail-detail penting yang disampaikan. Dalam komunikasi yang baik, pendengar tidak hanya mendengarkan kata-kata secara pasif, tetapi juga berusaha untuk mengingat informasi yang relevan agar dapat merespons dengan tepat di kemudian hari. Misalnya, dalam diskusi bisnis, mengingat detail tentang angka atau fakta yang dibicarakan sangat penting untuk memberikan umpan balik yang akurat. Mengingat detail-detail ini tidak hanya memperkuat komunikasi, tetapi juga meningkatkan kredibilitas pendengar di mata pembicara.

Pentingnya pengolahan informasi dalam mendengarkan aktif juga terletak pada kemampuannya untuk menganalisis pesan secara kritis. Pendengar yang terlatih dalam mendengarkan aktif tidak hanya menerima pesan begitu saja, tetapi juga mengolahnya dengan cara yang lebih analitis, mempertimbangkan validitas informasi yang diterima, membandingkannya dengan pengetahuan atau pengalamannya sebelumnya, dan mengevaluasi pesan berdasarkan kriteria tertentu. Proses ini memungkinkan pendengar untuk merespons dengan cara yang lebih tepat dan relevan. Hal ini juga penting dalam konteks profesional, di mana informasi yang disampaikan sering kali mempengaruhi pengambilan keputusan.

Pengolahan informasi juga melibatkan kemampuan untuk menghubungkan informasi yang baru dengan pengetahuan yang sudah ada. Ketika pendengar berhasil menghubungkan informasi baru dengan pengetahuan atau pengalaman sebelumnya, dapat memahami pesan dengan lebih baik dan membuat hubungan yang lebih kuat antara konsep-konsep yang disampaikan. Ini membantu pendengar untuk mengingat pesan dalam jangka panjang, yang sangat penting dalam komunikasi yang berlangsung lebih lama atau dalam situasi di mana informasi harus diterapkan di masa depan.

Pengolahan informasi juga mencakup kemampuan untuk menyaring dan memprioritaskan informasi yang paling relevan. Dalam komunikasi yang kompleks atau penuh dengan detail, pendengar harus dapat memisahkan informasi yang penting dari yang kurang penting. Kemampuan ini membutuhkan latihan dan pengalaman, tetapi sangat penting dalam situasi di mana waktu atau perhatian terbatas. Pendengar yang terampil dalam mengolah informasi akan mampu menyerap dan mengingat elemen-elemen kunci dari percakapan, tanpa merasa terbebani oleh detail yang tidak relevan.

Penting bagi pendengar untuk tetap terbuka terhadap informasi baru selama proses pengolahan. Proses ini melibatkan kemampuan untuk mengubah atau menyesuaikan pemahaman jika ada informasi baru yang muncul selama percakapan. Pendengar yang fleksibel dalam pengolahan informasi tidak akan terjebak dalam pandangan atau pemahaman yang kaku, tetapi lebih mampu untuk beradaptasi dengan perkembangan percakapan. Hal ini menunjukkan bahwa mendengarkan aktif adalah proses dinamis yang mengharuskan pendengar untuk tidak hanya mendengarkan dengan teliti, tetapi juga untuk memproses dan menanggapi informasi dengan cara yang adaptif.

Dengan pengolahan informasi yang efektif, pendengar dapat meningkatkan kualitas komunikasi secara keseluruhan. Tidak hanya mengingat dan memahami pesan, tetapi juga dapat menghubungkan pesan tersebut dengan konteks yang lebih besar dan memberikan respons yang lebih tepat. Sebagai hasilnya, proses komunikasi menjadi lebih produktif dan efektif, membangun hubungan yang lebih kuat dan menghasilkan hasil yang lebih baik dalam situasi interpersonal maupun profesional.

### **3. Pentingnya Mendengarkan Aktif**

Mendengarkan aktif merupakan keterampilan komunikasi yang memiliki dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan, baik secara pribadi maupun profesional. Dalam konteks komunikasi, mendengarkan aktif sangat penting karena dapat meningkatkan efektivitas interaksi antara individu. Saat seseorang mendengarkan dengan penuh perhatian, mampu memahami pesan yang disampaikan secara lebih jelas dan mendalam. Hal ini mengurangi kemungkinan terjadinya

kesalahpahaman dan memungkinkan respon yang lebih tepat, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas komunikasi secara keseluruhan. Sebagai contoh, dalam percakapan bisnis, mendengarkan secara aktif memungkinkan pihak yang terlibat untuk memahami dengan tepat apa yang diinginkan oleh lawan bicara dan menghindari kesalahpahaman yang dapat merugikan kedua belah pihak. Guffey dan Loewy (2022) menjelaskan bahwa mendengarkan aktif membantu individu menyaring informasi yang relevan dan menanggapi pesan secara efisien, yang meningkatkan produktivitas komunikasi dalam berbagai situasi.

Mendengarkan aktif juga berperan dalam memperlambat hubungan interpersonal. Ketika seseorang merasa didengarkan dengan penuh perhatian, akan merasa dihargai dan lebih terhubung dengan orang yang mendengarkannya. Ini menciptakan dasar yang kuat untuk membangun rasa saling percaya dan saling menghormati antara kedua pihak. Dalam hubungan pribadi, ketika seseorang merasa bahwa perasaan dan pendapatnya dipahami, hal itu dapat mengurangi ketegangan dan membangun ikatan yang lebih erat. Di dunia profesional, mendengarkan aktif dapat meningkatkan kerja sama tim dan memperlambat hubungan antara kolega, yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Brownell (2020) menunjukkan bahwa komunikasi yang berbasis pada mendengarkan aktif membantu meningkatkan kualitas interaksi dan memperkuat hubungan dalam kehidupan pribadi maupun profesional, menjadikan komunikasi lebih membangun dan efektif.

Manfaat mendengarkan aktif yang tidak kalah penting adalah kemampuannya dalam mengurangi konflik dan meningkatkan penyelesaian masalah. Ketika seseorang mendengarkan dengan cermat, dapat lebih mudah memahami sudut pandang orang lain, yang pada gilirannya memungkinkan untuk menyusun respons yang lebih konstruktif. Dalam situasi yang penuh dengan ketegangan atau perbedaan pendapat, mendengarkan aktif berfungsi sebagai jembatan untuk membuka ruang bagi dialog yang lebih terbuka dan menyelesaikan perbedaan dengan cara yang damai. Misalnya, dalam sebuah diskusi atau negosiasi, mendengarkan secara aktif membantu pihak-pihak yang terlibat untuk lebih memahami inti masalah dan menghindari kesalahpahaman yang dapat memperburuk situasi. Steil dan Dunbar (2021) menyatakan bahwa mendengarkan aktif tidak hanya membantu dalam memahami masalah secara lebih dalam, tetapi juga meningkatkan

kemampuan individu untuk bekerja sama dalam mencari solusi yang lebih

Mendengarkan aktif juga berperan penting dalam meningkatkan empati, sebuah kualitas yang sangat dihargai dalam kepemimpinan. Seorang pemimpin yang mendengarkan secara aktif akan lebih mudah memahami perasaan dan kebutuhan anggota timnya. Hal ini memungkinkan pemimpin untuk memberikan dukungan yang lebih tepat dan membuat keputusan yang lebih bijaksana, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja tim dan hubungan antara pemimpin dan anggota tim. Ketika anggota tim merasa dipahami dan dihargai, akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan merasa lebih terhubung dengan visi yang dicanangkan oleh pemimpin. Becker dan Green (2021) berpendapat bahwa pemimpin yang mendengarkan dengan penuh perhatian dapat menginspirasi tim untuk bekerja lebih harmonis dan efisien, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan penuh semangat.

Mendengarkan aktif dapat memperbaiki kualitas komunikasi dalam berbagai konteks profesional, termasuk dalam pengambilan keputusan. Dalam pengambilan keputusan yang melibatkan banyak pihak, mendengarkan dengan seksama memungkinkan pemimpin atau pengambil keputusan untuk memperoleh informasi yang komprehensif sebelum membuat pilihan. Dengan memahami berbagai perspektif dan faktor yang relevan, pengambil keputusan dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih adil. Hal ini sangat penting dalam dunia bisnis dan organisasi, di mana keputusan yang salah dapat berdampak besar pada kesuksesan atau kegagalan suatu proyek atau perusahaan. Mendengarkan aktif, dalam hal ini, memberikan kesempatan bagi berbagai pihak untuk menyampaikan pandangan secara terbuka dan memperkaya proses pengambilan keputusan dengan informasi yang lebih lengkap.

Kemampuan mendengarkan aktif juga sangat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Dalam konteks bisnis, mendengarkan secara aktif pelanggan dapat menghasilkan wawasan berharga mengenai kebutuhan dan harapan. Dengan mendengarkan masalah atau keluhan pelanggan dengan penuh perhatian, perusahaan dapat merespons secara lebih cepat dan efisien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas jangka panjang. Misalnya, seorang pelanggan yang merasa bahwa keluhannya

didengarkan dengan baik dan ditanggapi secara responsif akan lebih cenderung untuk kembali menggunakan produk atau layanan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, mendengarkan aktif berfungsi sebagai alat penting dalam membangun hubungan pelanggan yang lebih kuat dan meningkatkan reputasi perusahaan di mata konsumen.

Pada konteks kehidupan pribadi, mendengarkan aktif juga dapat memperbaiki hubungan keluarga dan persahabatan. Ketika anggota keluarga atau teman merasa bahwa didengarkan dengan sepenuh hati, akan merasa lebih dihargai dan lebih terbuka untuk berbagi perasaannya. Ini menciptakan hubungan yang lebih mendalam dan memperkuat ikatan emosional. Dalam hubungan suami-istri, misalnya, mendengarkan secara aktif dapat mengurangi konflik yang timbul akibat miskomunikasi atau kurangnya pemahaman. Ketika kedua belah pihak saling mendengarkan dengan penuh perhatian, dapat lebih mudah mencapai kompromi dan menyelesaikan masalah dengan cara yang konstruktif.

Mendengarkan aktif berperan penting dalam mengatasi kesalahpahaman yang sering terjadi dalam komunikasi sehari-hari. Ketika seseorang mendengarkan secara penuh, cenderung lebih mampu menangkap inti pesan yang disampaikan, termasuk nuansa-nuansa yang mungkin tidak diungkapkan secara eksplisit. Hal ini memungkinkan untuk memberikan respons yang lebih tepat dan menghindari reaksi berlebihan yang bisa memperburuk situasi. Sebagai contoh, jika seorang teman atau kolega berbicara dengan nada yang agak emosional, mendengarkan secara aktif memungkinkan pendengar untuk memahami perasaan yang mendasari kata-kata tersebut dan merespons dengan cara yang lebih empatik, daripada hanya berfokus pada kata-kata yang diucapkan.

## **B. Teknik-Teknik Mendengarkan yang Efektif**

Mendengarkan adalah keterampilan komunikasi yang sangat penting, yang tidak hanya mempengaruhi kualitas interaksi tetapi juga berperan dalam memperbaiki hubungan interpersonal dan meningkatkan pemahaman. Dalam dunia yang penuh dengan gangguan dan informasi yang cepat berubah, keterampilan mendengarkan yang efektif menjadi lebih krusial. Mendengarkan yang efektif bukan hanya mengenai mendengar kata-kata, tetapi juga tentang memahami, menanggapi dengan tepat, dan membangun hubungan yang lebih baik melalui

komunikasi. Dengan menggunakan teknik mendengarkan yang tepat, kita dapat memperkuat kualitas percakapan, mengurangi kesalahpahaman, dan menciptakan komunikasi yang lebih produktif.

### **1. Mendengarkan secara Aktif**

Mendengarkan secara aktif merupakan salah satu keterampilan komunikasi yang paling fundamental dan sering dibahas dalam literatur komunikasi. Konsep ini pertama kali dipopulerkan oleh Carl Rogers dan Richard Farson dalam karyanya yang berfokus pada terapi psikologis, namun seiring waktu, konsep mendengarkan aktif telah diterapkan dalam berbagai konteks komunikasi lainnya, baik dalam hubungan pribadi maupun profesional. Seperti yang dijelaskan oleh Brownell (2020), mendengarkan aktif adalah suatu proses di mana pendengar sepenuhnya terlibat dalam percakapan, berfokus pada kata-kata yang diucapkan serta memperhatikan konteks dan emosi yang melatarbelakanginya. Dalam hal ini, pendengar tidak hanya mendengar kata-kata yang diucapkan, tetapi juga menginterpretasikan maksud yang lebih dalam di balik kata-kata tersebut, termasuk perasaan dan niat pembicara.

Pentingnya mendengarkan aktif dalam komunikasi tidak dapat diabaikan, terutama dalam hubungan interpersonal. Tanpa adanya perhatian penuh dari pendengar, pesan yang disampaikan oleh pembicara dapat dengan mudah salah ditafsirkan, yang dapat menyebabkan kesalahpahaman. Guffey dan Loewy (2022) menekankan bahwa perhatian penuh adalah langkah pertama yang paling mendasar dalam mendengarkan aktif. Pendengar harus benar-benar fokus pada percakapan dan menghindari segala jenis gangguan eksternal maupun internal. Gangguan eksternal seperti suara latar, ponsel, atau aktivitas lain yang mengalihkan perhatian harus dihindari, sementara gangguan internal seperti pikiran yang melayang juga harus disingkirkan agar pendengar dapat sepenuhnya memperhatikan pesan yang disampaikan.

Salah satu aspek penting dari mendengarkan aktif adalah bahwa pendengar harus menghilangkan segala bentuk interupsi, baik itu secara verbal maupun non-verbal. Ini menunjukkan rasa hormat kepada pembicara dan memastikan bahwa ia dapat menyampaikan pesannya dengan jelas tanpa merasa terhambat atau diabaikan. Selain itu, pendengar juga harus memberikan sinyal verbal dan non-verbal yang menunjukkan bahwa aktif mendengarkan. Sinyal non-verbal ini dapat berupa kontak mata, anggukan kepala, atau ekspresi wajah yang

menunjukkan perhatian dan pemahaman. Sinyal verbal, seperti "ya," "saya mengerti," atau "teruskan," juga sangat membantu untuk memastikan bahwa pembicara tahu bahwa didengarkan dengan baik. Hal ini menciptakan rasa saling menghormati dan membangun komunikasi yang lebih efektif.

Perhatian saja tidak cukup dalam mendengarkan aktif. Respons yang diberikan pendengar juga berperan yang sangat penting. Respons ini bukan hanya sekedar reaksi, tetapi lebih kepada respons yang relevan yang dapat membantu memperjelas atau mengonfirmasi pesan yang disampaikan. Salah satu respons yang sangat berguna adalah memberikan umpan balik kepada pembicara, yang dapat berupa klarifikasi atau ringkasan dari apa yang telah disampaikan. Dengan memberikan umpan balik, pendengar dapat memastikan bahwa telah memahami pesan dengan tepat dan memberikan kesempatan bagi pembicara untuk menjelaskan jika ada bagian yang tidak jelas. Ini juga menunjukkan bahwa pendengar benar-benar terlibat dalam percakapan dan tidak hanya mendengarkan tanpa memberikan kontribusi.

Respons juga dapat berupa pertanyaan klarifikasi, yang membantu pendengar menggali informasi lebih lanjut atau memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang dibicarakan. Pertanyaan klarifikasi dapat berupa "Apa maksud Anda dengan itu?" atau "Bisakah Anda memberikan contoh lebih lanjut?" yang bertujuan untuk memperjelas bagian-bagian yang mungkin tidak sepenuhnya dimengerti. Dengan mengajukan pertanyaan semacam ini, pendengar tidak hanya menunjukkan bahwa ia mendengarkan, tetapi juga berusaha untuk memahami pesan secara lebih mendalam. Hal ini menciptakan ruang untuk diskusi yang lebih produktif dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman.

Mendengarkan aktif juga dapat membantu dalam mengatasi gangguan emosional yang dapat muncul dalam percakapan. Sering kali, dalam interaksi interpersonal, perasaan dan emosi berperan besar dalam bagaimana pesan diterima dan dipahami. Ketika seseorang merasa tertekan, marah, atau cemas, mungkin kesulitan untuk menyampaikan pesannya dengan jelas. Dalam situasi seperti ini, mendengarkan aktif menjadi lebih penting, karena pendengar harus mampu memahami dan mengelola emosi yang muncul. Sebagai contoh, seorang rekan kerja yang merasa frustrasi dengan pekerjaan mungkin tidak dapat mengungkapkan keluhan dengan cara yang terstruktur atau terorganisir.

Namun, dengan mendengarkan secara aktif, pendengar dapat menangkap esensi dari keluhan tersebut meskipun disampaikan dengan emosi yang kuat, dan meresponsnya dengan cara yang lebih empatik.

Mendengarkan aktif juga berperan penting dalam mengurangi konflik dan meningkatkan penyelesaian masalah. Dalam setiap hubungan, baik pribadi maupun profesional, sering kali muncul perbedaan pendapat yang dapat menyebabkan ketegangan atau konflik. Namun, dengan mendengarkan aktif, kedua belah pihak dapat lebih mudah memahami perspektif satu sama lain dan mencari solusi yang lebih konstruktif. Hal ini mengurangi kecenderungan untuk berfokus pada perbedaan dan lebih menekankan pada pemecahan masalah bersama. Dalam situasi konflik, mendengarkan secara aktif membantu mengurangi ketegangan dan memungkinkan kedua pihak untuk berkomunikasi lebih terbuka, yang pada akhirnya mempermudah proses penyelesaian masalah.

Mendengarkan aktif juga sangat bermanfaat dalam konteks kepemimpinan. Seorang pemimpin yang mendengarkan dengan penuh perhatian dapat memahami kebutuhan, kekhawatiran, dan harapan dari anggota timnya. Ini memungkinkan pemimpin untuk memberikan dukungan yang lebih tepat dan relevan bagi setiap individu dalam tim. Selain itu, pemimpin yang mendengarkan dengan aktif akan lebih mampu untuk mengambil keputusan yang lebih bijaksana, karena memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi yang dihadapi oleh tim. Pemimpin yang mampu mendengarkan dengan baik juga dapat menginspirasi dan memotivasi tim, karena anggota tim merasa dihargai dan diperhatikan. Dengan demikian, mendengarkan aktif menjadi keterampilan kepemimpinan yang esensial untuk menciptakan tim yang harmonis dan produktif.

Di dunia profesional, kemampuan untuk mendengarkan secara aktif sangat penting dalam berbagai konteks, mulai dari pertemuan bisnis hingga negosiasi. Di dalam pertemuan bisnis, misalnya, mendengarkan dengan penuh perhatian dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan dari berbagai pihak yang terlibat. Hal ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman atau konflik. Begitu juga dalam negosiasi, mendengarkan secara aktif memberi kesempatan untuk memahami posisi pihak lain dengan lebih jelas, yang dapat membantu mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Dalam dunia kerja yang serba

cepat dan kompleks, kemampuan untuk mendengarkan dengan baik dapat memberikan keuntungan kompetitif yang signifikan.

## **2. Mendengarkan dengan Empati**

Mendengarkan dengan empati adalah teknik komunikasi yang melibatkan lebih dari sekedar mendengarkan kata-kata yang diucapkan, tetapi juga merasakan dan memahami perasaan yang mendasari pesan tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Steil dan Dunbar (2021), mendengarkan dengan empati mengharuskan pendengar untuk menempatkan dirinya pada posisi orang lain dan mencoba merasakan apa yang dirasakan oleh pembicara. Hal ini tidak hanya melibatkan pengakuan terhadap perasaan yang diungkapkan, tetapi juga memahami perasaan yang lebih mendalam yang mungkin tidak diungkapkan secara langsung. Dengan cara ini, pendengar dapat menunjukkan dukungan emosional yang lebih dalam, yang berfungsi untuk memperkuat hubungan interpersonal dan menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan penuh empati.

Menurut Miller dan Steinberg (2022), mendengarkan dengan empati bukan hanya tentang menginterpretasikan kata-kata yang diucapkan, tetapi juga tentang menangkap nuansa emosi yang mungkin tidak diungkapkan secara eksplisit. Perasaan seperti ketakutan, kecemasan, kebahagiaan, atau bahkan rasa malu, sering kali tersirat dalam nada suara atau bahasa tubuh pembicara. Dalam hal ini, pendengar yang empatik akan berusaha memahami perasaan ini tanpa membuat penilaian atau memberikan saran yang tidak diminta. Lebih fokus pada keberadaan perasaan tersebut dan menciptakan ruang bagi pembicara untuk mengekspresikan diri tanpa takut dihakimi.

Salah satu aspek yang membedakan mendengarkan dengan empati dari mendengarkan biasa adalah keterlibatan emosional. Pendengar yang empatik tidak hanya mendengarkan untuk memahami informasi yang disampaikan, tetapi juga merasakan keterhubungan dengan perasaan yang diekspresikan. Hal ini memberikan ruang bagi pembicara untuk merasa didengar secara mendalam, yang sering kali mengarah pada perasaan diterima dan dihargai. Sebagai contoh, ketika seseorang bercerita tentang masalah pribadi atau emosional, pendengar yang empatik mungkin merasakan kesedihan atau frustrasi yang sama, meskipun tidak berada dalam situasi yang sama. Ini membantu pembicara merasa lebih diperhatikan dan dipahami.

Pada situasi emosional, mendengarkan dengan empati dapat membantu meredakan ketegangan dan mengurangi potensi konflik. Ketika seseorang merasa didengarkan dengan penuh perhatian dan tanpa penilaian, cenderung lebih terbuka dalam mengungkapkan perasaannya. Sebagai contoh, dalam konteks perdebatan atau perselisihan, sering kali masalah yang lebih mendalam bukanlah tentang perbedaan pendapat itu sendiri, tetapi tentang perasaan yang belum dipahami atau diakui oleh pihak lain. Dengan mendengarkan dengan empati, seorang pendengar dapat memberikan ruang bagi pembicara untuk merasa dihargai, yang pada gilirannya memungkinkan kedua belah pihak untuk bekerja sama dalam mencari solusi.

Mendengarkan dengan empati juga sangat bermanfaat dalam membangun hubungan yang lebih dalam dan lebih kuat. Dalam hubungan pribadi, kemampuan untuk merasakan dan mengerti perasaan orang lain sangat penting dalam menciptakan ikatan emosional yang sehat. Ketika seseorang merasa bahwa perasaannya diakui dan dipahami oleh orang lain, lebih cenderung untuk mempercayai dan mengandalkan orang tersebut. Ini membantu menciptakan hubungan yang lebih penuh rasa hormat dan kepercayaan, yang menjadi dasar untuk hubungan yang lebih kuat dan tahan lama.

Di dunia profesional, mendengarkan dengan empati juga memiliki peranan penting, terutama dalam konteks kepemimpinan dan manajemen tim. Seorang pemimpin yang mampu mendengarkan dengan empati dapat lebih memahami kebutuhan dan kekhawatiran anggotanya. Hal ini memungkinkan pemimpin untuk memberikan dukungan yang lebih efektif dan relevan, baik itu berupa pengertian terhadap tantangan yang dihadapi oleh tim atau pengakuan atas pencapaiannya. Sebagai contoh, jika seorang anggota tim merasa cemas tentang proyek yang sedang dikerjakan, pemimpin yang mendengarkan dengan empati akan dapat memberikan perhatian yang lebih pada perasaan tersebut dan membantu mencari cara untuk mengatasi kecemasan tersebut.

Mendengarkan dengan empati juga sangat penting dalam proses penyelesaian masalah, baik dalam hubungan pribadi maupun profesional. Ketika individu atau tim berhadapan dengan masalah atau tantangan, mendengarkan dengan empati membantu dalam memahami berbagai perspektif dan merasakan bagaimana masalah tersebut memengaruhi orang lain secara emosional. Ini memungkinkan individu untuk melihat masalah dari berbagai sudut pandang dan mencari solusi

yang lebih inklusif. Hal ini juga menciptakan suasana yang lebih kolaboratif, di mana semua pihak merasa bahwa suaranya didengar dan dihargai.

Mendengarkan dengan empati juga berperan dalam meningkatkan keterlibatan dan motivasi dalam berbagai konteks. Ketika individu merasa dipahami dan dihargai, lebih cenderung untuk berkontribusi lebih banyak dalam percakapan atau pekerjaan tim. Dalam konteks organisasi, ini dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada kinerja tim dan organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang merasa bahwa perasaannya dihargai oleh atasan atau rekan kerja akan lebih termotivasi untuk bekerja keras dan memberikan yang terbaik dalam pekerjaan.

Mendengarkan dengan empati bukan berarti selalu harus setuju dengan apa yang dikatakan oleh pembicara atau memberi solusi langsung. Sebaliknya, ini lebih tentang memberikan ruang bagi pembicara untuk mengekspresikan perasaannya tanpa rasa takut akan penilaian. Dalam beberapa situasi, pembicara hanya membutuhkan seseorang untuk mendengarkan dan memahami, bukan untuk memberi solusi. Pendengar yang empatik dapat menawarkan dukungan emosional yang dibutuhkan, tanpa berusaha memperbaiki masalah dengan segera.

Mendengarkan dengan empati juga membutuhkan kesabaran dan ketulusan. Pendengar yang empatik harus benar-benar fokus pada pembicara dan mengesampingkan kecenderungan untuk memberikan respons yang terburu-buru atau untuk segera memberikan nasihat, juga harus memiliki kesadaran diri yang cukup untuk mengenali kapan mungkin terdorong untuk menghakimi atau memberikan saran, dan mengesampingkan dorongan tersebut untuk benar-benar mendengarkan. Kesabaran ini memungkinkan pembicara untuk merasa aman dalam mengungkapkan dirinya tanpa rasa takut akan evaluasi atau kritik yang terburu-buru.

### **3. Mendengarkan Reflektif**

Mendengarkan reflektif adalah teknik komunikasi yang sangat berguna untuk memastikan bahwa informasi yang diterima dari pembicara telah dipahami dengan benar. Teknik ini melibatkan proses mengulang atau merefleksikan kembali apa yang telah disampaikan oleh pembicara dengan kata-kata pendengar sendiri, untuk memastikan bahwa pesan tersebut benar-benar dimengerti. Salah satu cara yang

umum digunakan dalam mendengarkan reflektif adalah dengan mengulang inti dari pesan yang diterima atau dengan mengajukan pertanyaan klarifikasi, seperti "Jadi, yang kamu maksud adalah..." atau "Apakah saya mengerti dengan benar bahwa...". Dengan demikian, teknik ini tidak hanya membantu pendengar memastikan pemahaman, tetapi juga memberi kesempatan bagi pembicara untuk mengoreksi atau memperjelas pesan yang disampaikan.

Menurut Brownell (2020), mendengarkan reflektif adalah salah satu teknik mendengarkan yang sangat efektif karena dapat mengurangi kesalahpahaman dalam komunikasi. Dalam situasi di mana pesan yang disampaikan mungkin rumit atau ambigu, mendengarkan reflektif berfungsi sebagai jembatan untuk memastikan bahwa informasi yang diterima oleh pendengar sama dengan yang dimaksudkan oleh pembicara. Proses ini melibatkan perhatian penuh terhadap kata-kata pembicara serta kemampuan untuk merangkum dan mengungkapkan kembali isi pesan tersebut dengan cara yang mudah dipahami. Hal ini sangat penting, terutama dalam komunikasi profesional atau ketika menangani isu yang memerlukan klarifikasi mendalam.

Salah satu keuntungan mendengarkan reflektif adalah membantu menciptakan ruang untuk komunikasi yang lebih terbuka. Dengan menggunakan teknik ini, pendengar menunjukkan bahwa ia benar-benar mendengarkan dan menghargai apa yang dikatakan oleh pembicara. Ini memberi pembicara kesempatan untuk merasa didengar dengan baik dan memastikan bahwa pesannya benar-benar diterima dengan cara yang dimaksudkan. Sebagai contoh, dalam percakapan antara seorang manajer dan karyawan, ketika karyawan merasa bahwa manajer mendengarkan dan merespons dengan reflektif, hal itu bisa meningkatkan rasa saling percaya dan komunikasi yang lebih transparan antara keduanya.

Pada konteks hubungan pribadi, mendengarkan reflektif juga sangat penting untuk membangun pemahaman yang lebih baik antara pasangan, teman, atau keluarga. Ketika seseorang merasa bahwa perasaan dan pikirannya dipahami dengan tepat, ini dapat memperdalam hubungan dan mengurangi potensi konflik. Sebagai contoh, jika seorang teman sedang berbicara tentang masalah pribadi, mendengarkan reflektif memungkinkan pendengar untuk mengungkapkan kembali perasaan temannya dengan kata-kata yang lebih jelas, sehingga memastikan bahwa perasaan tersebut dihargai dan dimengerti. Jika pendengar tidak

yakin dengan sesuatu yang dikatakan, teknik ini memberikan kesempatan untuk mengklarifikasi dengan cara yang tidak menghakimi.

Teknik mendengarkan reflektif juga berfungsi sebagai alat untuk menghindari misinterpretasi atau kesalahpahaman dalam komunikasi yang kompleks, terutama ketika diskusi melibatkan informasi yang sangat teknis atau emosional. Guffey dan Loewy (2022) menekankan pentingnya teknik ini dalam pengaturan profesional, di mana komunikasi yang jelas dan tepat sangat diperlukan. Dalam situasi di mana banyak informasi atau ide yang saling terkait disampaikan, mendengarkan reflektif membantu menyaring inti dari pesan dan memastikan bahwa setiap detail penting dipahami dengan benar. Ini sangat relevan dalam konteks rapat bisnis, di mana keputusan yang salah dapat memiliki dampak besar.

Mendengarkan reflektif juga meningkatkan keterlibatan dalam percakapan. Dengan menggunakan teknik ini, pendengar memberikan tanda yang jelas bahwa ia peduli dengan apa yang disampaikan oleh pembicara dan ingin memastikan bahwa ia mengerti dengan benar. Hal ini meningkatkan kualitas interaksi, karena kedua belah pihak merasa lebih dihargai dan terlibat dalam percakapan. Dalam situasi di mana banyak informasi perlu dipertimbangkan, teknik ini memungkinkan kedua pihak untuk tetap fokus pada pesan utama tanpa terjebak dalam kebingungannya.

Mendengarkan reflektif juga dapat memperbaiki kualitas hubungan dalam pengaturan profesional. Sebagai contoh, dalam dunia bisnis, ketika klien atau rekan kerja menyampaikan kebutuhan atau masalah, pendengar yang menggunakan teknik ini menunjukkan bahwa benar-benar memahami apa yang diminta. Dengan cara ini, klien atau rekan kerja merasa lebih yakin bahwa pendengar akan dapat memberikan solusi yang tepat dan relevan. Hal ini dapat memperkuat hubungan kerja dan meningkatkan hasil dari percakapan tersebut. Oleh karena itu, teknik mendengarkan reflektif bukan hanya penting dalam konteks hubungan pribadi, tetapi juga sangat berharga dalam dunia profesional.

Mendengarkan reflektif juga dapat meredakan ketegangan atau kecemasan yang mungkin timbul dalam percakapan yang emosional. Ketika pembicara merasa bahwa pesannya telah dipahami dengan benar, mungkin merasa lebih tenang dan lebih terbuka dalam melanjutkan percakapan. Sebagai contoh, dalam diskusi yang melibatkan isu emosional, mendengarkan reflektif dapat mengurangi rasa tertekan atau

takut yang mungkin dirasakan oleh pembicara, karena tahu bahwa percakapan dilakukan dengan penuh perhatian dan rasa hormat.

### **C. Menghindari Hambatan dalam Mendengarkan**

Mendengarkan yang efektif merupakan keterampilan yang sangat penting dalam komunikasi, tetapi seringkali terdapat berbagai hambatan yang dapat menghalangi kemampuan kita untuk mendengarkan dengan baik. Hambatan ini bisa bersifat internal maupun eksternal dan dapat memengaruhi seberapa efektif kita dalam memahami pesan yang disampaikan oleh lawan bicara. Untuk itu, penting untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan tersebut dan mencari cara untuk menghindarinya agar komunikasi dapat berlangsung dengan lebih lancar dan produktif.

#### **1. Gangguan Fisik**

Gangguan fisik sering kali menjadi salah satu hambatan terbesar dalam proses komunikasi, terutama dalam konteks mendengarkan. Gangguan ini dapat muncul dalam berbagai bentuk, mulai dari kebisingan lingkungan, suara latar yang mengganggu, hingga gangguan yang lebih spesifik seperti perangkat yang tidak berfungsi dengan baik. Dalam banyak situasi, gangguan fisik mengurangi kemampuan seseorang untuk mendengarkan dengan baik dan memperhatikan pesan yang disampaikan. Seperti yang dijelaskan oleh Brownell (2020), gangguan fisik bisa menyebabkan pendengar kehilangan fokus pada pesan yang sedang disampaikan, yang pada gilirannya mengurangi efektivitas komunikasi.

Salah satu jenis gangguan fisik yang paling umum adalah kebisingan lingkungan, baik yang berasal dari tempat kerja maupun dari luar ruangan. Di kantor atau ruang rapat, suara ketikan di keyboard, percakapan rekan kerja, atau suara alat elektronik seperti printer atau mesin fotokopi dapat dengan mudah mengalihkan perhatian dari pembicara. Selain itu, gangguan fisik seperti suara kendaraan yang melintas di jalan raya atau bisingnya aktivitas luar ruangan juga bisa mengganggu proses mendengarkan. Gangguan seperti ini sering kali tidak dapat dihindari sepenuhnya, tetapi pengaruhnya dapat diminimalkan dengan memilih tempat yang lebih tenang untuk berkomunikasi. Misalnya, melakukan percakapan penting di ruang rapat

yang kedap suara atau di ruang yang lebih tertutup dan tidak terpengaruh oleh suara luar.

Gambar 3. Gangguan Fisik dalam Komunikasi



Sumber: *Kompas*

Gangguan fisik juga bisa muncul dalam konteks komunikasi digital atau virtual. Di era modern ini, banyak interaksi dilakukan melalui alat komunikasi jarak jauh, seperti telepon, video call, atau aplikasi perpesanan. Namun, masalah teknis yang terjadi pada alat komunikasi tersebut dapat sangat mengganggu kelancaran komunikasi. Misalnya, kualitas suara yang buruk, sambungan internet yang tidak stabil, atau masalah perangkat keras seperti mikrofon atau speaker yang rusak dapat menghalangi pesan yang disampaikan dengan jelas. Dalam hal ini, penting bagi kedua belah pihak untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan untuk berkomunikasi berfungsi dengan baik sebelum memulai percakapan. Memeriksa sambungan internet dan memastikan perangkat audio berfungsi dengan baik adalah langkah-langkah sederhana yang dapat mengurangi gangguan fisik yang terjadi dalam komunikasi jarak jauh.

Gangguan fisik yang berasal dari faktor eksternal lainnya seperti suhu ruangan yang tidak nyaman, pencahayaan yang buruk, atau posisi duduk yang tidak ergonomis juga bisa memengaruhi kemampuan mendengarkan. Jika pendengar merasa tidak nyaman secara fisik, seperti terlalu panas atau terlalu dingin, akan lebih fokus pada ketidaknyamanan tersebut daripada pada pesan yang sedang disampaikan. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif untuk komunikasi adalah langkah penting dalam meminimalkan gangguan fisik. Misalnya, memastikan suhu ruangan yang nyaman, pengaturan tempat duduk yang

ergonomis, dan pencahayaan yang cukup bisa membantu menciptakan kondisi ideal untuk berkomunikasi dengan baik.

Gangguan fisik internal juga dapat memengaruhi kemampuan seseorang untuk mendengarkan. Faktor seperti kelelahan, rasa lapar, atau stres dapat mengurangi konsentrasi dan perhatian seseorang terhadap pesan yang disampaikan. Ketika seseorang merasa lelah atau tertekan, akan lebih sulit untuk mempertahankan fokus pada percakapan, yang pada akhirnya memengaruhi pemahaman pesan. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kondisi fisik dan mental kita sebelum melakukan percakapan yang membutuhkan perhatian penuh. Dalam konteks profesional, memastikan bahwa semua peserta rapat atau diskusi dalam keadaan sehat dan siap berkomunikasi juga dapat membantu meminimalkan gangguan fisik internal.

Gangguan fisik tidak selalu dapat dihindari sepenuhnya. Misalnya, dalam situasi rapat atau pertemuan di ruang terbuka, gangguan suara dari lingkungan sekitar mungkin tidak dapat dihindari. Namun, dalam situasi seperti ini, pendengar dapat mengembangkan keterampilan untuk memfokuskan perhatian pada pembicara meskipun ada gangguan eksternal. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan berlatih teknik mendengarkan aktif, di mana pendengar secara sadar memberikan perhatian penuh kepada pembicara dan mengabaikan gangguan yang ada. Teknik ini melibatkan penggunaan sinyal non-verbal, seperti kontak mata, anggukan kepala, atau respons verbal, yang membantu pendengar tetap terfokus pada percakapan meskipun ada gangguan fisik di sekitar.

Di dunia yang semakin terhubung secara digital, gangguan fisik dalam komunikasi juga bisa muncul dalam bentuk gangguan teknis pada alat komunikasi. Dalam komunikasi virtual, gangguan teknis seperti suara yang terputus-putus, gambar yang buram, atau lag pada sambungan internet bisa mengurangi kualitas komunikasi secara signifikan. Hal ini sangat mengganggu, terutama dalam situasi di mana kejelasan pesan sangat penting, seperti dalam pertemuan bisnis atau pembelajaran jarak jauh. Untuk meminimalkan gangguan teknis ini, penting untuk selalu memeriksa perangkat dan koneksi sebelum memulai percakapan. Selain itu, memilih aplikasi komunikasi yang stabil dan memiliki fitur yang mendukung kualitas suara dan gambar yang baik juga dapat membantu mengurangi gangguan fisik dalam komunikasi jarak jauh.

Pendekatan lain yang dapat diterapkan untuk mengurangi gangguan fisik adalah dengan memanfaatkan teknologi bantuan, seperti

mikrofon atau headphone noise-cancelling. Alat bantu ini dapat membantu mengurangi kebisingan latar belakang dan memungkinkan pendengar untuk lebih fokus pada pesan yang disampaikan. Dalam situasi yang sangat bising atau ketika gangguan fisik sangat signifikan, penggunaan alat ini dapat sangat membantu dalam memfasilitasi komunikasi yang jelas dan efektif. Penggunaan teknologi ini tidak hanya terbatas pada lingkungan profesional, tetapi juga dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, seperti saat mendengarkan percakapan di tempat umum atau ketika berkomunikasi dengan seseorang di lingkungan yang penuh dengan gangguan.

## 2. Gangguan Psikologis

Gangguan psikologis sering kali menjadi hambatan yang signifikan dalam proses mendengarkan, terutama ketika pikiran pendengar terganggu oleh masalah internal seperti stres, kecemasan, atau emosi negatif lainnya. Hambatan-hambatan ini sering kali mempengaruhi cara seseorang merespons pesan yang diterima, bahkan ketika berusaha untuk mendengarkan dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh Guffey dan Loewy (2022), gangguan psikologis ini dapat menghalangi pendengar untuk sepenuhnya hadir dalam percakapan, sehingga komunikasi tidak berjalan efektif. Ketika seseorang terganggu oleh emosi atau perasaan yang kuat, fokus cenderung terpecah, dan akibatnya, mungkin melewatkan informasi penting atau gagal menangkap esensi pesan yang disampaikan.

Gambar 4. Gangguan Psikologis



Sumber: *Surat Dokter*

Stres merupakan salah satu bentuk gangguan psikologis yang sering kali mengganggu kemampuan mendengarkan seseorang. Ketika seseorang merasa stres, cenderung lebih fokus pada masalah yang membuatnya tertekan daripada pada percakapan yang sedang berlangsung. Pikirannya terus-menerus berputar pada sumber stres, yang membuatnya kurang mampu memberikan perhatian penuh kepada pembicara. Misalnya, seseorang yang sedang cemas tentang pekerjaan atau kehidupan pribadinya mungkin tidak dapat mendengarkan dengan baik selama rapat atau percakapan, karena pikirannya lebih sibuk memikirkan kekhawatirannya sendiri. Hal ini dapat membuatnya kehilangan informasi penting yang disampaikan dalam percakapan tersebut.

Gangguan psikologis lainnya yang juga berdampak pada kemampuan mendengarkan adalah perasaan cemas. Kecemasan dapat membuat seseorang merasa gelisah atau tidak nyaman, yang pada gilirannya menghambat kemampuan untuk fokus pada apa yang sedang dibicarakan. Rasa cemas yang tinggi sering kali memicu respons fisik, seperti detak jantung yang cepat atau sulit bernapas, yang mengalihkan perhatian dari pesan yang disampaikan. Ketika kecemasan sudah menguasai pikiran, pendengar sering kali hanya setengah mendengarkan atau bahkan tidak mendengarkan sama sekali, karena perhatiannya tersedot oleh ketidaknyamanan yang dirasakan. Dalam konteks profesional, kecemasan bisa timbul karena berbagai alasan, seperti rasa takut akan kegagalan atau kekhawatiran terhadap penilaian orang lain, yang dapat memperburuk kemampuan seseorang untuk mendengarkan dengan baik.

Perasaan atau emosi negatif lainnya, seperti marah atau sedih, juga dapat menjadi penghalang yang kuat dalam proses mendengarkan. Ketika seseorang sedang merasa marah, mungkin tidak sepenuhnya objektif dalam mendengarkan, karena pikiran lebih terfokus pada perasaan marah itu sendiri. Emosi negatif seperti ini membuatnya lebih cenderung bereaksi secara defensif atau bahkan menolak informasi yang diberikan, tanpa mempertimbangkan isi pesan secara obyektif. Misalnya, dalam diskusi yang melibatkan konflik, seseorang yang merasa tersinggung mungkin akan lebih banyak memikirkan perasaannya sendiri daripada mendengarkan dengan hati-hati pada pendapat lawan bicara, yang pada akhirnya dapat menghambat penyelesaian konflik secara konstruktif.

Untuk mengurangi dampak gangguan psikologis ini, pendengar perlu mengelola stres dan emosinya sebelum terlibat dalam percakapan yang penting. Salah satu cara yang efektif adalah dengan melakukan teknik relaksasi, seperti pernapasan dalam-dalam, yang dapat membantu menenangkan pikiran dan mempersiapkan diri untuk mendengarkan dengan penuh perhatian. Teknik ini membantu menurunkan tingkat stres atau kecemasan yang mungkin ada, memungkinkan pendengar untuk lebih tenang dan terbuka terhadap pesan yang disampaikan. Ketika seseorang merasa lebih rileks dan fokus, cenderung lebih mampu mendengarkan dengan efektif, memahami pesan yang diberikan, dan merespons dengan tepat.

Pendengar juga dapat berusaha untuk meningkatkan kesadaran diri atau *mindfulness* saat mendengarkan, yang merupakan kemampuan untuk sepenuhnya hadir dalam momen saat ini tanpa terganggu oleh pikiran atau emosi yang tidak relevan. Dengan menjadi lebih sadar akan pikiran dan perasaannya sendiri, pendengar dapat dengan cepat mengidentifikasi ketika emosi atau stres mulai mengganggu proses mendengarkan, sehingga dapat mengambil langkah untuk mengembalikan fokus pada percakapan. *Mindfulness* melatih pendengar untuk tidak menilai perasaan atau pikiran sendiri selama percakapan, melainkan hanya mengamati dan menerima apa yang muncul, sehingga dapat tetap fokus pada pesan yang disampaikan.

Mengembangkan empati terhadap pembicara juga dapat membantu mengatasi gangguan psikologis yang mungkin muncul selama proses mendengarkan. Dengan mencoba memahami perspektif dan perasaan pembicara, pendengar dapat mengalihkan fokus dari dirinya sendiri dan memusatkan perhatian pada orang lain. Ini bukan hanya membantu dalam memahami pesan secara lebih mendalam, tetapi juga mengurangi kecenderungan untuk terjebak dalam perasaan atau emosi yang mungkin mengganggu. Ketika pendengar mampu menempatkan diri pada posisi pembicara, akan lebih mampu mendengarkan tanpa terganggu oleh emosi atau stresnya sendiri.

Tidak semua gangguan psikologis dapat diatasi dengan mudah atau cepat. Dalam beberapa kasus, pendengar mungkin perlu waktu untuk benar-benar menenangkan diri atau menyelesaikan masalah internal sebelum dapat berkomunikasi dengan efektif. Dalam situasi seperti ini, mungkin lebih baik untuk menunda percakapan penting sampai pendengar merasa lebih siap. Menunda percakapan bisa menjadi

pilihan yang bijaksana, terutama dalam konteks profesional atau situasi yang membutuhkan pemikiran jernih. Mengakui keterbatasan diri dalam mendengarkan ketika emosi sedang tidak stabil adalah langkah yang dapat meningkatkan kualitas komunikasi secara keseluruhan.





# **BAB IV**

## **MEMBANGUN EMPATI DAN PEMAHAMAN EMOSIONAL**

---

---

Membangun empati dan pemahaman emosional merupakan keterampilan kunci dalam memperkuat hubungan interpersonal dan komunikasi yang efektif. Empati tidak hanya melibatkan kemampuan untuk memahami perasaan orang lain, tetapi juga untuk merasakan dan berhubungan dengan pengalaman emosional, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Pemahaman emosional, di sisi lain, mencakup kesadaran akan perasaan sendiri dan orang lain, serta bagaimana emosi mempengaruhi pikiran dan tindakan kita. Keterampilan ini sangat penting dalam berbagai interaksi, baik dalam keluarga, teman, maupun lingkungan kerja, karena dapat mengurangi konflik, meningkatkan kolaborasi, dan memperdalam hubungan. Dengan mengembangkan empati, kita tidak hanya dapat berkomunikasi lebih baik, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan penuh pengertian. Membangun empati membutuhkan perhatian aktif terhadap perasaan orang lain, kemampuan untuk mendengarkan tanpa penilaian, dan sikap terbuka terhadap perspektif yang berbeda. Ketika seseorang merasa dipahami secara emosional, lebih cenderung untuk terbuka dan berkontribusi dengan cara yang positif, sehingga memperkuat ikatan sosial dan produktivitas. Dalam konteks yang lebih luas, empati dan pemahaman emosional juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan menciptakan ruang yang aman untuk berinteraksi.

### **A. Pengertian Empati dalam Keterampilan Interpersonal**

Empati merupakan salah satu elemen fundamental dalam keterampilan interpersonal yang dapat memperkuat hubungan antar individu, baik dalam konteks pribadi, sosial, maupun profesional. Secara

sederhana, empati dapat diartikan sebagai kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain, serta memberikan respons yang sesuai dengan perasaan tersebut. Dalam hubungan interpersonal, empati tidak hanya melibatkan kesadaran akan perasaan orang lain, tetapi juga kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi orang lain dan merespon dengan perhatian dan kepedulian yang tulus. Dalam bagian ini, kita akan menguraikan dua aspek penting dari pengertian empati dalam keterampilan interpersonal, yakni empati kognitif dan empati emosional, serta bagaimana keduanya berperan dalam memperkuat kualitas komunikasi dan interaksi antar individu.

### **1. Empati Kognitif: Memahami Perspektif Orang Lain**

Empati kognitif adalah kemampuan untuk memahami perasaan, pikiran, dan perspektif orang lain melalui proses pemahaman yang rasional dan analitis. Ini adalah bentuk empati yang melibatkan kemampuan intelektual untuk menempatkan diri pada posisi orang lain, melihat situasi dari sudut pandangnya, dan memahami perasaannya tanpa harus mengalaminya secara langsung. Davis (2018) menyebutkan bahwa empati kognitif memungkinkan kita untuk "membaca" pikiran atau emosi orang lain, berdasarkan pengetahuan dan interpretasi dari kata-kata atau bahasa tubuh. Ini berbeda dengan empati emosional yang mengharuskan seseorang untuk merasa terlibat secara emosional. Empati kognitif berfungsi sebagai jembatan dalam komunikasi interpersonal, membuat kita lebih mampu memahami motivasi dan tujuan orang lain.

Kemampuan untuk memahami perspektif orang lain ini menjadi landasan penting dalam interaksi sosial, terutama dalam situasi yang membutuhkan pemahaman yang lebih dalam atau konteks yang sensitif. Sebagai contoh, dalam lingkungan profesional, seorang manajer yang memiliki empati kognitif yang kuat dapat lebih efektif dalam memotivasi tim dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Dengan memahami perasaan anggota tim dan alasan di balik perilaku, manajer ini dapat mengatur tugas sesuai dengan kekuatan dan preferensi masing-masing individu, yang pada akhirnya berkontribusi pada produktivitas tim. Menurut Batson (2017), empati kognitif juga membantu kita dalam beradaptasi dengan norma sosial yang berbeda, membuat kita lebih mudah untuk diterima dalam berbagai lingkungan sosial dan profesional.

Empati kognitif membantu kita untuk mempertahankan objektivitas dalam komunikasi. Individu dengan empati kognitif yang

baik dapat memahami emosi dan motivasi orang lain tanpa terjebak dalam perasaannya sendiri. Misalnya, dalam situasi konflik, seseorang dengan empati kognitif mampu mendengarkan sudut pandang lawan bicara dengan tenang, tanpa merasa perlu merespons secara emosional atau defensif. Ini memberikan keuntungan dalam menyelesaikan konflik secara damai, karena pendengar dapat melihat masalah dari perspektif lawan bicara dan merumuskan solusi yang mungkin tidak dipikirkan sebelumnya. Kemampuan untuk melihat suatu situasi dari berbagai sudut pandang menjadikan empati kognitif sangat penting dalam komunikasi efektif dan penyelesaian konflik.

Pada konteks keluarga dan persahabatan, empati kognitif berperan yang krusial dalam mempertahankan hubungan yang sehat. Ketika seseorang memiliki kemampuan untuk memahami perspektif orang terdekat, ini memungkinkan untuk merespons kebutuhan emosional atau situasional dengan lebih baik. Misalnya, ketika seorang teman atau anggota keluarga merasa sedih atau kecewa, individu dengan empati kognitif dapat mengenali perasaan tersebut dan menawarkan dukungan yang sesuai tanpa menambah tekanan. Batson (2017) mencatat bahwa empati kognitif dapat membantu dalam membangun hubungan yang lebih dalam dan penuh pengertian, karena empati jenis ini memungkinkan kita untuk menerima orang lain apa adanya, tanpa penilaian yang berlebihan.

Di dunia kerja, empati kognitif juga berperan penting dalam kemampuan bernegosiasi dan mengelola dinamika tim. Ketika pemimpin atau anggota tim memiliki empati kognitif, dapat lebih baik memahami kebutuhan, keprihatinan, atau aspirasi rekan kerja, yang kemudian dapat digunakan untuk merumuskan solusi yang lebih inklusif dan adil. Misalnya, ketika seorang manajer memahami sudut pandang dan kondisi pribadi setiap anggota tim, dia dapat mengelola konflik internal dengan lebih bijaksana, membuat keputusan yang mempertimbangkan kepentingan semua pihak. Di sisi lain, karyawan yang merasa didengarkan dan dipahami oleh atasan cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang berujung pada produktivitas yang lebih baik.

Empati kognitif juga mempengaruhi cara kita merespons perbedaan budaya dalam komunikasi lintas budaya. Dalam masyarakat yang semakin global, pemahaman akan perbedaan nilai, norma, dan pandangan hidup menjadi semakin penting. Empati kognitif

memungkinkan kita untuk memahami cara pandang orang lain yang mungkin berasal dari latar belakang budaya yang berbeda. Ini mencakup kemampuan untuk memahami mengapa orang lain mungkin berpikir atau bertindak dengan cara yang berbeda dari kita, tanpa terburu-buru membuat penilaian negatif. Menurut Davis (2018), orang yang memiliki empati kognitif dapat berkomunikasi secara lebih sensitif dalam konteks budaya yang berbeda, yang sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan membangun kerja sama yang lebih baik dalam hubungan internasional atau multikultural.

Pada saat yang sama, empati kognitif memungkinkan kita untuk lebih efektif dalam membantu orang lain. Misalnya, dalam bidang pelayanan publik atau pekerjaan sosial, empati kognitif membantu profesional untuk memahami kebutuhan klien atau masyarakat yang dilayani, sehingga solusi yang diberikan menjadi lebih relevan dan berdampak. Dalam konteks kesehatan mental, seorang konselor atau psikolog dengan empati kognitif yang kuat dapat lebih memahami perspektif pasien tanpa terlalu larut dalam emosi pasien tersebut, yang memungkinkan untuk memberikan bimbingan yang objektif dan mendukung. Di sini, empati kognitif bertindak sebagai jembatan antara pemahaman yang mendalam dan tanggapan yang berimbang, sehingga pasien merasa didengarkan dan dipahami, tanpa kehilangan arah dalam pengobatan.

Salah satu tantangan dalam mengembangkan empati kognitif adalah kemampuan untuk tetap rasional dan tidak membiarkan empati ini menjadi beban emosional. Meskipun empati emosional sering kali membawa perasaan pribadi dalam proses memahami orang lain, empati kognitif memungkinkan kita untuk tetap berpikir jernih dan tidak terbawa oleh perasaan orang lain. Hal ini sangat penting dalam konteks profesional atau ketika menghadapi situasi yang memerlukan ketenangan pikiran. Batson (2017) menyarankan bahwa praktik meditasi atau refleksi diri dapat membantu dalam mengembangkan empati kognitif, karena hal ini melatih seseorang untuk fokus pada pemahaman tanpa harus terlibat secara emosional.

Pada pengembangan diri, empati kognitif adalah keterampilan yang dapat diasah melalui latihan dan kesadaran. Salah satu cara untuk melatih empati kognitif adalah dengan mencoba memandang situasi dari perspektif orang lain secara lebih mendalam, baik melalui membaca, diskusi, atau refleksi atas pengalaman sehari-hari. Misalnya, dalam

percakapan dengan orang lain, kita bisa bertanya pada diri sendiri, "Bagaimana perasaan orang ini dan mengapa dia merasa seperti itu?" atau "Apa yang mendorongnya untuk bertindak dengan cara tertentu?" Latihan ini membantu kita untuk membangun pemahaman yang lebih baik terhadap motivasi dan perasaan orang lain tanpa terbawa oleh perasaan kita sendiri.

## **2. Empati Emosional: Merasakan Perasaan Orang Lain**

Empati emosional adalah kemampuan untuk secara langsung merasakan dan ikut mengalami perasaan orang lain, menciptakan hubungan emosional yang mendalam dan koneksi interpersonal yang kuat. Tidak seperti empati kognitif yang lebih bersifat rasional dan analitis, empati emosional memungkinkan seseorang untuk benar-benar merasakan kebahagiaan, kesedihan, atau penderitaan yang dirasakan oleh orang lain. Zaki (2020) menjelaskan bahwa empati emosional adalah dasar bagi hubungan yang penuh kehangatan dan pengertian karena memungkinkan seseorang untuk hadir secara emosional bagi orang lain. Empati jenis ini membantu kita untuk memberikan dukungan bukan hanya dengan kata-kata, tetapi dengan perasaan yang sejati, sehingga orang lain merasa benar-benar dimengerti.

Pada hubungan interpersonal, baik itu dengan teman, keluarga, atau pasangan, empati emosional berperan penting dalam menciptakan ikatan yang kokoh. Orang yang merasa bahwa perasaannya diakui dan dihargai oleh orang lain akan cenderung lebih terbuka dan bersedia berbagi. Goleman (2017) menyebutkan bahwa empati emosional adalah kunci dalam membangun hubungan yang harmonis, karena perasaan yang diterima dan didengarkan ini menciptakan ruang bagi komunikasi yang jujur dan mendalam. Orang yang memiliki empati emosional tidak hanya mengerti apa yang sedang dirasakan, tetapi juga berbagi perasaan tersebut dengan tulus, sehingga menciptakan kepercayaan dan rasa aman dalam hubungan.

Empati emosional berperan krusial dalam mencegah dan mengelola konflik. Dalam situasi di mana perasaan terluka atau frustrasi muncul, memiliki seseorang yang benar-benar hadir secara emosional dapat memberikan ketenangan dan rasa nyaman. Ketika individu merasa bahwa perasaannya dipahami, cenderung merespons dengan lebih tenang dan kooperatif, yang memungkinkan proses penyelesaian masalah berjalan lebih lancar. Dengan meresapi perasaan orang lain,

empati emosional memungkinkan seseorang untuk menanggapi dengan penuh perhatian, mengurangi ketegangan, dan mencari solusi yang lebih damai dan saling menghargai.

Empati emosional juga sangat penting dalam konteks profesional, terutama dalam profesi yang memerlukan interaksi langsung dengan orang lain, seperti konseling, keperawatan, atau manajemen sumber daya manusia. Dalam situasi di mana seseorang mengalami stres atau mengalami masalah pribadi, kehadiran seorang profesional yang mampu menunjukkan empati emosional dapat memberikan dukungan yang signifikan. Sebagai contoh, seorang perawat yang mampu merasakan ketakutan pasien akan lebih mudah untuk memberikan dukungan emosional yang tepat, membantu pasien merasa lebih nyaman dan aman. Menurut Goleman (2017), empati emosional adalah salah satu elemen penting dari kecerdasan emosional, yang merupakan kualitas berharga dalam pekerjaan yang melibatkan hubungan antar manusia.

Empati emosional juga memiliki tantangan tersendiri, terutama ketika perasaan orang lain yang dirasakan sangat intens atau berat. Ketika seseorang terlalu terlibat secara emosional dalam masalah orang lain, dapat merasa kelelahan atau terbebani secara emosional, yang dikenal sebagai kelelahan empati. Untuk itu, penting bagi individu yang memiliki empati emosional yang tinggi untuk belajar menjaga keseimbangan antara terhubung dengan perasaan orang lain dan menjaga kesehatan emosionalnya sendiri. Zaki (2020) mencatat bahwa penting bagi seseorang yang menunjukkan empati emosional untuk memiliki batasan yang jelas agar tidak kehilangan energi dalam membantu orang lain.

Meskipun empati emosional dapat menuntut banyak secara emosional, kemampuan ini juga memberikan kepuasan yang mendalam bagi seseorang yang memiliki kapasitas ini. Ketika kita mampu memberikan dukungan emosional yang tulus dan membuat orang lain merasa dihargai, hal ini tidak hanya memberikan rasa bahagia bagi penerima, tetapi juga memperkuat rasa kemanusiaan dan koneksi dalam diri kita. Melalui empati emosional, kita tidak hanya menjadi pendengar yang baik, tetapi juga teman atau pendukung yang sepenuhnya hadir dalam momen-momen yang membutuhkan.

Empati emosional juga berperan penting dalam pengembangan diri dan kebahagiaan pribadi. Ketika kita dapat merasakan perasaan orang lain, kita memperkaya perspektif kita sendiri dan mendapatkan

pemahaman yang lebih dalam tentang apa arti kebahagiaan, kesedihan, dan cinta. Melalui interaksi yang penuh empati, kita belajar untuk menghargai keragaman emosi manusia dan meningkatkan kemampuan kita dalam berinteraksi dengan dunia sekitar. Ini membantu kita dalam membangun kehidupan yang lebih bermakna dan mendalam, karena empati emosional memungkinkan kita untuk menciptakan hubungan yang berkualitas dan berkesan dalam hidup.

Empati emosional, dalam banyak hal, adalah fondasi bagi pengalaman manusia yang lebih kaya. Ketika kita terhubung dengan perasaan orang lain, kita tidak hanya memahami, tetapi juga membuka diri kita pada perasaan yang lebih luas, yang pada akhirnya memperkaya hidup kita sendiri. Melalui empati emosional, kita berinteraksi dengan dunia dengan cara yang lebih hangat dan bermakna, menciptakan kenangan dan ikatan yang bertahan lama. Dengan menunjukkan empati emosional, kita memperkuat kualitas kehidupan kita sendiri dan kehidupan orang lain, membangun dunia yang lebih saling mendukung dan penuh pengertian.

## **B. Mengembangkan Empati dalam Hubungan Pribadi dan Profesional**

Empati adalah keterampilan yang sangat penting dalam hubungan interpersonal, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Dalam hubungan pribadi, empati memungkinkan kita untuk berhubungan lebih dalam dengan keluarga, teman, dan pasangan. Dalam konteks profesional, empati berfungsi untuk membangun hubungan kerja yang produktif, memperkuat kepemimpinan, dan meningkatkan kerjasama tim. Mengembangkan empati dalam kedua aspek ini memerlukan pemahaman mendalam tentang perasaan orang lain, mendengarkan dengan perhatian, serta merespons dengan cara yang sesuai dan penuh pengertian. Pada bagian ini, kita akan membahas dua cara utama dalam mengembangkan empati: pertama, dalam hubungan pribadi, dan kedua, dalam konteks profesional.

### **1. Mengembangkan Empati dalam Hubungan Pribadi**

Mengembangkan empati dalam hubungan pribadi adalah keterampilan yang membutuhkan kesadaran diri, perhatian penuh, dan keinginan untuk benar-benar memahami perasaan serta pengalaman

orang lain. Empati memungkinkan seseorang untuk merasakan apa yang dialami oleh pasangan, teman, atau anggota keluarga, sehingga menciptakan ikatan emosional yang kuat dan berlandaskan pengertian. Sebagaimana Goleman (2017) menyatakan, empati adalah fondasi dari kedekatan emosional yang mendalam, karena melalui empati kita dapat menghubungkan diri dengan perasaan dan pandangan orang lain. Dalam hubungan yang didasari oleh empati, terjadi komunikasi yang lebih sehat, di mana individu merasa nyaman untuk membuka diri dan berbagi secara jujur. Dengan memahami dan merasakan apa yang dialami oleh orang lain, kita tidak hanya memperkuat hubungan tersebut, tetapi juga membangun kepercayaan dan mengurangi potensi konflik yang mungkin timbul.

Empati dalam hubungan pribadi tidak hanya soal kemampuan mendengar, tetapi juga berusaha untuk melihat situasi dari perspektif orang lain. Salah satu contoh dari penerapan empati dalam hubungan adalah dalam relasi antara pasangan. Ketika salah satu pihak merasa didengarkan dan dipahami secara emosional, hubungan akan lebih harmonis dan nyaman. Memiliki empati memungkinkan kita untuk mengenali kebutuhan emosional pasangan dan merespons secara tepat. Hal ini menjadi kunci dalam menciptakan rasa aman dan saling menghargai, di mana setiap individu merasa dihargai dan diperhatikan. Dengan demikian, empati mendorong individu untuk saling menempatkan perasaan satu sama lain sebagai prioritas, sehingga hubungan yang terjalin semakin mendalam dan penuh kasih sayang.

Untuk mengembangkan empati yang kuat dalam hubungan pribadi, keterampilan mendengarkan aktif menjadi salah satu hal penting yang harus dimiliki. Mendengarkan aktif bukan hanya soal menyimak kata-kata yang diucapkan, tetapi juga berusaha memahami konteks emosional di balik percakapan tersebut. Dalam praktiknya, mendengarkan aktif berarti memberikan perhatian penuh pada lawan bicara, tanpa terdistraksi oleh pikiran atau kegiatan lain. Ketika kita mampu memberikan perhatian penuh ini, orang lain akan merasa diperhatikan dan didengarkan, yang pada akhirnya meningkatkan rasa kepercayaan dalam hubungan tersebut. Selain itu, mendengarkan secara penuh juga membantu kita merespons dengan cara yang lebih tepat dan sesuai, menciptakan suasana komunikasi yang saling menghargai dan terbuka.

Mendengarkan aktif melibatkan kesadaran terhadap ekspresi non-verbal dari lawan bicara. Mengamati bahasa tubuh, nada suara, dan ekspresi wajah dapat memberikan petunjuk penting mengenai perasaan yang mungkin tidak terucapkan secara langsung. Misalnya, saat seseorang berbicara dengan nada rendah dan bahasa tubuh yang tertutup, hal ini mungkin menunjukkan perasaan yang kurang nyaman atau tertekan. Dengan memperhatikan isyarat-isyarat non-verbal ini, kita dapat merespons dengan lebih empatik, yang membantu meningkatkan kedekatan emosional. Bahasa tubuh yang terbuka dan tatapan mata yang ramah juga akan membantu orang lain merasa bahwa ia berada dalam suasana yang aman untuk berbagi. Ini adalah komponen penting dalam membangun empati karena empati sejati membutuhkan kepekaan terhadap seluruh konteks percakapan, bukan hanya kata-kata yang terucap.

Kesadaran akan persepsi dan prasangka pribadi juga berperan besar dalam mengembangkan empati. Dalam berinteraksi dengan orang yang kita cintai, ada kecenderungan untuk memiliki harapan dan asumsi tertentu yang terkadang tidak sesuai dengan situasi yang sebenarnya. Menghilangkan prasangka dan berusaha mendengarkan dengan pikiran yang terbuka akan memungkinkan kita untuk benar-benar memahami keadaan dan perasaan orang lain. Persepsi yang netral tanpa asumsi akan membantu kita merespons dengan lebih tepat sesuai dengan kebutuhan orang tersebut. Dalam hubungan yang sehat, kedua belah pihak berusaha untuk tidak menghakimi satu sama lain, melainkan memberi ruang untuk saling memahami dengan cara yang objektif dan penuh pengertian.

Empati juga dapat dikembangkan melalui refleksi diri dan kesadaran emosional. Memahami emosi diri sendiri adalah langkah awal untuk memahami emosi orang lain. Ketika kita mampu mengenali perasaan kita sendiri, kita akan lebih mudah mengidentifikasi perasaan yang mungkin dirasakan oleh orang lain dalam situasi serupa. Selain itu, refleksi diri membantu kita untuk menempatkan diri di posisi orang lain tanpa harus merasa terbebani oleh perasaan yang berlebihan. Dalam hubungan pribadi, penting untuk memiliki keseimbangan antara merasakan perasaan orang lain dan menjaga kesehatan emosional diri sendiri. Refleksi diri memungkinkan kita untuk memahami batasan-batasan dalam memberikan dukungan emosional, sehingga kita tidak merasa kelelahan atau terbawa emosi secara berlebihan.

Mengembangkan empati juga melibatkan kemampuan untuk menghargai perspektif yang berbeda. Ketika kita mampu melihat suatu situasi dari sudut pandang orang lain, kita akan lebih mudah untuk memahami alasan di balik tindakan atau perasaannya. Hal ini tidak berarti kita harus selalu setuju dengan pandangannya, tetapi memahami sudut pandangnya akan membantu mengurangi potensi konflik dan meningkatkan rasa saling menghormati. Dalam hubungan pribadi, menghargai perbedaan perspektif adalah kunci dalam menciptakan komunikasi yang sehat. Dengan menerima perbedaan, kita belajar untuk tidak memaksakan pandangan kita sendiri, melainkan berusaha untuk mencari solusi yang saling menguntungkan.

Empati dalam hubungan pribadi juga mengharuskan kita untuk sabar dan tidak terburu-buru memberikan respon. Dalam banyak situasi, orang yang sedang berbicara dengan kita hanya memerlukan seseorang yang mendengarkan tanpa menghakimi atau memberikan solusi instan. Dengan mendengarkan sepenuh hati dan memberikan waktu untuk menyampaikan perasaannya, kita menunjukkan bahwa kita benar-benar peduli terhadap perasaannya. Terkadang, kehadiran dan kesediaan untuk mendengarkan jauh lebih berarti daripada sekadar memberikan nasihat atau solusi. Kesabaran dalam mendengarkan adalah bentuk empati yang menunjukkan bahwa kita menghargai proses dan memberi waktu bagi orang lain untuk menyampaikan perasaannya dengan nyaman.

Untuk mengembangkan empati dalam hubungan pribadi, kita juga perlu belajar untuk menjaga diri kita sendiri agar tidak terlalu terbawa emosi. Empati yang berlebihan atau dikenal sebagai "kelelahan empati" dapat membuat kita merasa kelelahan dan kehilangan energi untuk membantu orang lain. Untuk itu, menjaga keseimbangan antara terhubung dengan emosi orang lain dan tetap memiliki batasan pribadi sangatlah penting. Dengan menjaga batasan ini, kita dapat tetap menjadi pendukung yang baik tanpa merasa terbebani secara emosional. Dalam hubungan pribadi yang sehat, kedua belah pihak saling mendukung satu sama lain dengan cara yang seimbang dan tidak membebani satu pihak secara berlebihan.

## **2. Mengembangkan Empati dalam Hubungan Profesional**

Di dunia profesional, empati juga berperan yang sangat penting dalam membangun hubungan kerja yang sehat dan produktif. Dalam konteks ini, empati tidak hanya meningkatkan kualitas

komunikasi, tetapi juga mempengaruhi kepemimpinan, kerjasama tim, dan pengelolaan konflik. Seperti yang dijelaskan oleh Guffey dan Loewy (2022), empati dalam lingkungan kerja membantu menciptakan budaya yang inklusif dan mendukung, di mana setiap individu merasa dihargai dan dipahami. Pemimpin yang empatik, misalnya, dapat lebih mudah memahami kebutuhan dan kekhawatiran anggota tim, memberikan dukungan yang sesuai, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif. Empati juga berperan dalam membangun kepercayaan antara pemimpin dan bawahan, yang sangat penting dalam mencapai tujuan bersama.

Salah satu cara untuk mengembangkan empati dalam hubungan profesional adalah dengan berfokus pada komunikasi yang terbuka dan transparan. Menurut Robbins dan Judge (2020), pemimpin yang empatik selalu melibatkan tim dalam pengambilan keputusan dan memastikan bahwa setiap suara didengar. Ini menunjukkan bahwa ia menghargai pandangan dan perasaan setiap anggota tim. Selain itu, pemimpin yang empatik juga lebih cenderung untuk memberikan umpan balik yang konstruktif dan mendukung perkembangan individu dalam tim.

Empati juga berperan kunci dalam manajemen konflik. Ketika terjadi konflik di tempat kerja, empati memungkinkan individu untuk memahami sudut pandang pihak lain, mengurangi ketegangan emosional, dan mencari solusi yang menguntungkan semua pihak. Seperti yang dinyatakan oleh Earley dan Mosakowski (2020), kemampuan untuk berempati selama konflik membantu menciptakan penyelesaian yang lebih efektif dan meningkatkan hubungan antar rekan kerja. Misalnya, dalam situasi perselisihan antara dua anggota tim, seorang manajer yang empatik dapat mendengarkan kedua belah pihak dengan penuh perhatian, memahami alasan di balik perasaan, dan memfasilitasi diskusi yang konstruktif untuk mencapai resolusi yang damai.

Mengembangkan empati dalam hubungan profesional juga berarti berusaha untuk memahami dan menghargai perbedaan budaya, latar belakang, dan nilai-nilai individu. Dalam dunia kerja yang semakin global, keterampilan empati lintas budaya sangat penting untuk membangun hubungan yang efektif dengan rekan kerja dari berbagai negara dan budaya. Menurut Zaki (2020), pemahaman yang mendalam tentang perasaan dan perspektif orang lain dapat memperkaya

pengalaman kerja dan meningkatkan kerjasama antar individu yang berasal dari latar belakang yang berbeda.

## **C. Mengelola dan Menyampaikan Emosi dengan Baik**

Mengelola dan menyampaikan emosi dengan baik merupakan aspek penting dalam keterampilan interpersonal yang berhubungan erat dengan kemampuan seseorang untuk membangun hubungan yang sehat dan efektif, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Emosi adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia, dan cara kita mengelola serta mengungkapkannya dapat mempengaruhi dinamika interaksi sosial kita. Kemampuan untuk mengelola emosi dengan bijak, mengungkapkan perasaan secara konstruktif, dan menanggapi perasaan orang lain dengan empati adalah keterampilan yang dapat dipelajari dan ditingkatkan.

### **1. Mengelola Emosi Secara Efektif**

Mengelola emosi secara efektif adalah salah satu kemampuan penting dalam membangun kecerdasan emosional dan menjaga kesehatan mental. Pengelolaan emosi yang baik memungkinkan seseorang untuk menghadapi situasi yang penuh tekanan dengan ketenangan, membuat keputusan secara rasional, dan menghindari tindakan impulsif yang dapat menimbulkan dampak negatif bagi diri sendiri maupun hubungan interpersonal. Menurut Goleman (2017), kecerdasan emosional tidak hanya mencakup kemampuan memahami emosi orang lain, tetapi juga kemampuan untuk mengelola emosi kita sendiri dengan cara yang positif dan konstruktif. Dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari hubungan pribadi hingga lingkungan kerja, kemampuan untuk mengendalikan emosi sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan kebahagiaan yang seimbang.

*Self-regulation*, atau pengaturan diri, adalah salah satu teknik utama dalam pengelolaan emosi yang baik. *Self-regulation* mencakup kemampuan untuk mengatur reaksi emosional dalam menghadapi situasi atau peristiwa tertentu. Misalnya, ketika seseorang merasa marah karena suatu kejadian yang tidak menguntungkan, bisa belajar untuk menenangkan diri terlebih dahulu sebelum merespons situasi tersebut. Ini melibatkan proses berpikir secara rasional dan mempertimbangkan dampak dari tindakan yang akan diambil. Reaksi impulsif yang muncul

tanpa pengendalian sering kali bisa merusak hubungan dengan orang lain atau menyebabkan penyesalan di kemudian hari. Dengan *self-regulation*, seseorang dapat menghindari reaksi berlebihan yang mungkin akan memperkeruh situasi.

Kemampuan untuk mengenali dan memahami penyebab dari emosi yang muncul juga penting. Setiap emosi yang kita rasakan memiliki alasan atau pemicu tertentu, dan mengidentifikasi pemicu tersebut adalah langkah awal untuk mengelola emosi dengan baik. Misalnya, perasaan marah atau frustrasi mungkin timbul karena ekspektasi yang tidak tercapai, atau karena adanya situasi yang tidak sesuai dengan harapan kita. Dengan memahami akar dari emosi tersebut, kita dapat merespons dengan cara yang lebih positif dan proaktif. Langkah ini juga memungkinkan kita untuk menghindari pengulangan situasi yang dapat memicu emosi negatif di masa depan, karena kita sudah belajar dari pengalaman sebelumnya.

Gambar 5. *Mindfulness*



Sumber: *DJKN*

*Mindfulness* adalah teknik lain yang terbukti efektif dalam mengelola emosi. *Mindfulness* atau kesadaran penuh adalah keadaan di mana seseorang sepenuhnya hadir dan sadar akan apa yang terjadi di sekitarnya tanpa terbawa oleh emosi atau pikiran yang berlebihan. Praktik *mindfulness*, seperti meditasi atau pernapasan dalam, dapat membantu kita untuk lebih fokus pada momen saat ini dan mengurangi stres. Dengan *mindfulness*, seseorang bisa belajar untuk mengamati perasaan yang muncul tanpa harus bereaksi secara langsung. Ini adalah cara yang baik untuk menjaga ketenangan dan meredakan respons emosional yang berlebihan. *Mindfulness* juga membantu kita untuk lebih

memahami pola-pola emosi yang sering muncul dalam diri kita, sehingga kita bisa merencanakan strategi pengelolaan yang lebih baik di masa depan.

Pentingnya pengelolaan emosi tidak hanya berlaku pada emosi negatif, tetapi juga emosi positif yang mungkin mengarah pada perilaku impulsif jika tidak dikelola dengan baik. Misalnya, rasa euforia atau kegembiraan yang berlebihan dapat membuat seseorang mengabaikan risiko dalam pengambilan keputusan. Dalam situasi ini, penting untuk mengingat prinsip self-regulation dan mindfulness agar tetap terkendali dan mempertimbangkan segala aspek dengan matang. Mengelola emosi positif dengan baik membantu seseorang untuk tetap fokus dan tidak terbawa suasana yang dapat mengganggu pencapaian tujuan jangka panjang.

Teknik pernapasan dalam juga bisa digunakan sebagai alat sederhana namun efektif dalam pengelolaan emosi. Pernapasan dalam melibatkan pengambilan napas secara perlahan melalui hidung, menahannya sejenak, dan kemudian menghembuskannya perlahan melalui mulut. Teknik ini membantu mengaktifkan sistem saraf parasimpatis yang dapat meredakan stres dan ketegangan. Ketika seseorang merasa marah atau cemas, pernapasan dalam bisa membantu menenangkan pikiran dan menurunkan tingkat emosi. Ini adalah cara yang baik untuk segera menstabilkan diri sebelum memberikan respons dalam situasi yang sulit. Dengan latihan yang teratur, pernapasan dalam dapat menjadi alat yang berguna dalam menjaga keseimbangan emosi.

Pengelolaan emosi juga memerlukan kemampuan untuk mengekspresikan emosi dengan cara yang tepat. Mengungkapkan perasaan dengan jujur namun tetap terkontrol adalah bagian dari pengelolaan emosi yang baik. Daripada menahan perasaan hingga menyebabkan stres, penting untuk belajar berbicara tentang perasaan kita secara terbuka kepada orang yang tepat, misalnya kepada pasangan, teman dekat, atau konselor. Ekspresi emosi yang sehat membantu mengurangi beban emosional dan mencegah timbulnya tekanan yang dapat mempengaruhi kesehatan mental. Dengan mengekspresikan emosi secara tepat, kita juga bisa menjaga hubungan interpersonal tetap sehat dan harmonis.

Pengelolaan emosi juga melibatkan kemampuan untuk mengembangkan pola pikir yang positif. Pikiran negatif yang terus menerus dapat memicu emosi negatif, seperti kecemasan atau frustrasi.

Dalam hal ini, menggantikan pikiran negatif dengan yang positif dapat membantu memperbaiki suasana hati dan mengurangi intensitas emosi negatif. Misalnya, saat menghadapi tantangan, daripada merasa putus asa, kita bisa mencoba untuk melihat sisi positif dari situasi tersebut dan mencari solusi yang konstruktif. Dengan membiasakan diri berpikir positif, kita tidak hanya mengurangi tingkat stres tetapi juga membangun ketahanan emosional yang kuat untuk menghadapi berbagai situasi.

Latihan dalam mengelola emosi juga perlu dilakukan secara terus-menerus. Mengelola emosi bukanlah keterampilan yang bisa dikuasai dalam waktu singkat, tetapi membutuhkan latihan dan kesabaran. Dengan mencoba berbagai teknik seperti self-regulation, mindfulness, pernapasan dalam, dan penggantian pikiran negatif, seseorang dapat memperkuat kemampuan dalam mengelola emosinya. Dalam jangka panjang, kemampuan untuk mengelola emosi ini akan memberikan dampak positif pada kehidupan pribadi dan profesional. Seseorang yang mampu mengendalikan emosinya dengan baik akan lebih tenang dalam menghadapi situasi sulit dan lebih bijaksana dalam membuat keputusan.

## **2. Menyampaikan Emosi dengan Konstruktif**

Menyampaikan emosi secara konstruktif adalah keterampilan penting yang dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal dan membantu menghindari konflik yang tidak perlu. Menurut para ahli, cara kita mengungkapkan emosi sering kali memengaruhi bagaimana orang lain merespons kita, dan komunikasi yang baik dalam menyampaikan emosi memungkinkan kita untuk menjaga hubungan tetap harmonis dan terbuka. Dengan menyampaikan emosi secara bijaksana, kita dapat menghindari kesalahpahaman, memperjelas perasaan yang ingin disampaikan, dan menunjukkan penghargaan terhadap orang lain.

Salah satu prinsip utama dalam menyampaikan emosi adalah komunikasi yang jujur namun penuh pertimbangan. Ketika kita merasa marah, sedih, atau kecewa, penting untuk mengekspresikan perasaan kita dengan cara yang tidak menyalahkan atau menyakiti pihak lain. Sebagai contoh, daripada mengatakan "Kamu selalu mengabaikan saya," akan lebih konstruktif jika kita menggunakan pernyataan "Saya merasa diabaikan ketika saya tidak mendapatkan perhatian." Ungkapan ini berfokus pada perasaan pribadi tanpa mengesankan bahwa pihak lain secara langsung disalahkan. Pendekatan ini dapat membuat lawan bicara

lebih terbuka dalam memahami perasaan kita dan mencari solusi bersama.

Menggunakan komunikasi non-verbal dengan bijak juga berperan besar dalam menyampaikan emosi secara efektif. Komunikasi non-verbal, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan nada suara, sering kali memiliki dampak lebih besar daripada kata-kata itu sendiri. Menurut penelitian Mehrabian (1972), komunikasi non-verbal menyampaikan lebih dari 90% pesan emosional dalam komunikasi interpersonal. Ekspresi wajah yang ramah, postur tubuh yang santai, dan nada suara yang tenang dapat membuat pesan kita lebih mudah diterima oleh orang lain. Sebaliknya, nada suara yang tinggi atau ekspresi wajah yang kaku bisa memicu reaksi defensif. Oleh karena itu, penting untuk menyadari sinyal-sinyal non-verbal yang kita gunakan, sehingga emosi yang ingin kita sampaikan dapat diterima dengan baik.

Pendekatan "mendengarkan aktif" juga merupakan kunci dalam menyampaikan emosi secara konstruktif. Mendengarkan aktif memungkinkan kita untuk memahami reaksi orang lain terhadap emosi kita dan membuka ruang untuk dialog yang lebih dalam. Dalam mendengarkan aktif, kita memberikan perhatian penuh kepada lawan bicara, tanpa tergesa-gesa merespons atau menyela. Hal ini tidak hanya membantu orang lain merasa dihargai, tetapi juga memberikan kita kesempatan untuk melihat masalah dari sudut pandang yang berbeda. Dalam konteks emosional yang sensitif, kemampuan mendengarkan aktif ini dapat membantu meredakan ketegangan dan menciptakan solusi yang lebih baik.

Empati juga sangat penting dalam menyampaikan emosi secara konstruktif. Ketika kita berbicara tentang perasaan yang kuat, seperti ketidakpuasan atau kekecewaan, menunjukkan empati terhadap perasaan orang lain dapat membantu meringankan situasi. Empati memungkinkan kita untuk mengakui perasaan dan perspektif pihak lain, yang pada akhirnya dapat menciptakan pemahaman bersama. Misalnya, dalam situasi pekerjaan atau hubungan pribadi, mengakui tantangan atau perasaan yang mungkin dihadapi orang lain dapat membuatnya lebih terbuka terhadap pesan yang kita sampaikan. Empati ini akan menciptakan suasana komunikasi yang lebih suportif dan memperkuat ikatan emosional.

Memilih waktu yang tepat juga berperan penting dalam menyampaikan emosi. Saat kita ingin menyampaikan perasaan yang

mungkin sulit, seperti ketidakpuasan atau frustrasi, memilih waktu yang tenang tanpa gangguan dapat membuat pesan lebih mudah diterima. Mengungkapkan perasaan di saat yang salah, misalnya saat orang lain sedang terburu-buru atau stres, bisa membuat pesan kita tidak dihiraukan atau bahkan memicu reaksi negatif. Dengan mempertimbangkan waktu dan situasi, kita memberikan peluang yang lebih baik bagi diri kita dan pihak lain untuk memiliki dialog yang produktif.

Mengembangkan kemampuan berkomunikasi asertif juga bermanfaat dalam menyampaikan emosi secara konstruktif. Komunikasi asertif berarti mengungkapkan perasaan dan pendapat kita dengan jujur dan terbuka, namun tetap menghormati pihak lain. Dalam komunikasi asertif, kita menghindari sikap pasif yang cenderung menahan perasaan atau sikap agresif yang menyakiti orang lain. Menggunakan komunikasi asertif dapat membantu kita mengekspresikan emosi dengan jelas tanpa mengintimidasi atau mendominasi, sehingga pesan kita dapat diterima dengan lebih baik dan menjaga hubungan tetap positif.

Menyampaikan emosi juga bisa dilakukan dengan memberikan konteks yang jelas agar lawan bicara lebih memahami apa yang kita rasakan. Ketika kita memberikan latar belakang atau alasan di balik perasaan kita, orang lain bisa lebih memahami perspektif kita. Sebagai contoh, daripada hanya mengatakan "Saya kecewa," kita bisa menjelaskan, "Saya merasa kecewa karena ekspektasi saya terhadap hasil kerja ini cukup tinggi." Dengan memberikan konteks yang lebih jelas, kita membantu orang lain memahami sumber dari perasaan kita dan mungkin bisa lebih empatik atau bekerja sama untuk mencari solusi yang baik.





# **BAB V**

## **RESOLUSI KONFLIK DAN NEGOSIASI**

---

---

Resolusi konflik dan negosiasi adalah dua keterampilan penting dalam membangun hubungan yang harmonis dan efektif, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Setiap interaksi manusia berpotensi menimbulkan perbedaan pendapat atau kepentingan, yang bisa berkembang menjadi konflik jika tidak ditangani dengan bijaksana. Oleh karena itu, memiliki kemampuan untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif dan menemukan kesepakatan melalui negosiasi adalah hal yang sangat diperlukan. Konflik, meskipun sering dianggap negatif, dapat menjadi kesempatan untuk pertumbuhan dan pemahaman yang lebih dalam jika dikelola dengan baik. Proses resolusi konflik yang efektif melibatkan pemahaman berbagai sudut pandang, komunikasi yang terbuka, dan pencarian solusi yang saling menguntungkan. Negosiasi, di sisi lain, adalah alat yang digunakan untuk mencapai kesepakatan antara dua pihak dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Dengan keterampilan ini, individu dapat meminimalkan ketegangan dan memperkuat hubungan, menciptakan lingkungan yang lebih produktif dan saling menghormati. Dalam dunia bisnis, politik, hingga hubungan antarpribadi, kemampuan untuk menyelesaikan konflik dan bernegosiasi dengan efektif sangat diperlukan untuk mencapai tujuan bersama dan menjaga keseimbangan dalam interaksi sosial.

### **A. Mengenali Sumber Konflik dalam Hubungan**

Konflik dalam hubungan antarindividu atau kelompok adalah hal yang tak terhindarkan, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Konflik dapat muncul di berbagai tingkatan dan dalam berbagai bentuk,

dan seringkali disebabkan oleh perbedaan pendapat, tujuan, atau nilai antara pihak-pihak yang terlibat. Oleh karena itu, untuk dapat mengelola konflik dengan efektif, penting bagi kita untuk mengenali sumber-sumber konflik yang ada dalam hubungan tersebut. Bab ini akan menguraikan berbagai sumber konflik yang dapat mempengaruhi hubungan, baik dalam konteks pribadi maupun dalam konteks organisasi, serta memberikan pemahaman mendalam tentang cara mengidentifikasi dan menghadapinya.

## **1. Perbedaan Nilai dan Keyakinan**

Perbedaan nilai dan keyakinan sering kali menjadi sumber utama konflik, baik dalam hubungan antarpribadi maupun dalam konteks organisasi. Nilai adalah prinsip-prinsip dasar yang dipandang penting oleh seseorang, yang memengaruhi tindakan, keputusan, dan pandangan hidupnya. Keyakinan, di sisi lain, adalah pandangan atau kepercayaan yang dipegang seseorang sebagai kebenaran, sering kali berakar dari pengalaman pribadi, budaya, atau agama. Ketika dua individu atau kelompok memiliki nilai dan keyakinan yang berbeda secara signifikan, konflik mudah muncul, terutama bila nilai-nilai ini menyentuh aspek fundamental, seperti agama, budaya, dan pandangan politik. Misalnya, dalam hubungan pribadi, perbedaan pandangan mengenai keuangan atau cara mendidik anak bisa menjadi sumber perselisihan yang sulit diatasi jika kedua pihak merasa prinsip masing-masing tidak dapat dinegosiasikan.

Perbedaan nilai dan keyakinan ini sering kali tampak absolut di mata individu yang memegangnya. Menurut teori nilai oleh Schwartz (1992), nilai sering dianggap sebagai sesuatu yang tidak bisa ditawar, karena mencerminkan prinsip dasar yang dihayati individu sepanjang hidupnya. Ini mengakibatkan individu melihat nilai-nilai sebagai yang "benar" atau "lebih unggul" dibandingkan nilai-nilai lain, sehingga menimbulkan sikap defensif atau reaktif ketika berhadapan dengan nilai yang berbeda. Hal ini kemudian memperburuk konflik dan mempersulit pencapaian kompromi, karena kedua pihak mungkin merasa perlu mempertahankan atau memperjuangkan nilai-nilai yang dianggap benar.

Di lingkungan kerja, konflik semacam ini juga umum terjadi, terutama antara manajemen dan karyawan yang memiliki perspektif berbeda tentang prioritas perusahaan atau cara bekerja. Dalam organisasi, perbedaan nilai bisa menyangkut aspek seperti etika kerja,

cara berkomunikasi, atau pendekatan terhadap perubahan dan inovasi. Ketika karyawan merasa bahwa nilai tidak selaras dengan nilai perusahaan atau cara kerja yang diterapkan manajemen, ketidakpuasan dan ketegangan dapat berkembang. Misalnya, di perusahaan yang lebih menghargai fleksibilitas, karyawan mungkin merasa terbatas jika manajemen menerapkan peraturan yang sangat ketat. Konflik ini dapat memengaruhi produktivitas dan suasana kerja secara keseluruhan jika tidak segera dikelola dengan baik.

Interaksi dalam konteks globalisasi menambah kompleksitas konflik nilai dan keyakinan, mengingat semakin banyak individu dari latar belakang budaya berbeda berinteraksi satu sama lain. Ketika individu dari budaya yang berbeda bertemu, perbedaan dalam cara berpikir, berbicara, dan bertindak dapat menimbulkan kesalahpahaman. Misalnya, budaya yang menekankan pada pendekatan langsung dan terbuka dalam komunikasi mungkin terlihat terlalu konfrontatif bagi individu yang berasal dari budaya yang lebih mengedepankan keharmonisan dan pendekatan tidak langsung. Ketidakhahaman mengenai norma-norma budaya ini dapat memicu konflik yang disebabkan oleh interpretasi yang salah terhadap niat atau sikap seseorang.

Penting untuk menumbuhkan keterampilan lintas budaya yang baik dalam situasi ini. Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk memahami dan menghargai pandangan orang lain serta beradaptasi dalam situasi yang melibatkan perbedaan nilai. Dengan memiliki keterampilan ini, individu dapat berinteraksi dengan lebih baik dan mengurangi potensi konflik yang bisa timbul karena perbedaan nilai dan keyakinan. Pelatihan lintas budaya dan kesadaran akan perbedaan nilai serta norma budaya bisa menjadi salah satu solusi untuk mencegah konflik yang disebabkan oleh ketidakhahaman akan cara berpikir orang lain.

Konflik akibat perbedaan nilai juga bisa menciptakan ruang untuk pertumbuhan dan pembelajaran jika dikelola dengan cara yang konstruktif. Ketika individu atau kelompok mampu menghargai dan mendiskusikan perbedaannya dengan sikap terbuka, bisa menemukan cara-cara baru untuk mencapai kesepakatan atau bahkan mengembangkan nilai-nilai baru yang lebih inklusif. Hal ini dapat menguatkan kerjasama tim dan menciptakan lingkungan yang lebih inklusif. Misalnya, organisasi yang mendorong dialog terbuka mengenai

perbedaan nilai bisa mengidentifikasi area-area yang memerlukan penyesuaian kebijakan agar lebih sesuai dengan nilai-nilai yang dibawa karyawan dari beragam latar belakang.

Komunikasi yang efektif dan sikap terbuka untuk mendengarkan sudut pandang orang lain adalah langkah penting dalam mengelola konflik akibat perbedaan nilai. Komunikasi yang asertif, di mana setiap pihak dapat menyampaikan pandangannya dengan jujur namun tetap menghormati pihak lain, bisa menjadi jembatan yang efektif untuk mengatasi konflik nilai. Saat setiap pihak diberi kesempatan untuk menjelaskan sudut pandangnya, bisa lebih memahami mengapa suatu nilai penting bagi lawan bicaranya, dan ini dapat membuka jalan untuk mencapai kesepakatan yang lebih baik.

Mengelola konflik nilai memerlukan kesadaran akan pentingnya kesetaraan dalam berkomunikasi dan sikap saling menghormati. Ketika setiap individu merasa bahwa nilai dan keyakinannya dihargai, lebih mungkin terbuka untuk mendiskusikan perbedaan dan mencapai solusi bersama. Selain itu, organisasi atau hubungan yang dibangun di atas dasar penghargaan terhadap keberagaman nilai akan lebih mampu beradaptasi dalam situasi yang dinamis dan lebih tangguh menghadapi tantangan yang muncul di masa depan.

## **2. Perbedaan Tujuan dan Kepentingan**

Perbedaan tujuan dan kepentingan adalah salah satu sumber konflik yang paling umum, baik dalam hubungan personal maupun di lingkungan kerja atau organisasi. Setiap individu dan kelompok memiliki prioritas serta keinginan spesifik yang ingin dicapai, dan ketika prioritas ini tidak sejalan, konflik sering kali tak terhindarkan. Misalnya, dalam hubungan pribadi, satu pihak mungkin lebih mementingkan pengembangan karier, sementara pihak lainnya lebih memprioritaskan waktu bersama keluarga. Ketidaksesuaian prioritas ini dapat menimbulkan konflik apabila kedua pihak tidak dapat menemukan kesepakatan tentang cara untuk menyeimbangkan kebutuhan masing-masing.

Di tingkat organisasi, perbedaan tujuan dan kepentingan juga sering menimbulkan konflik. Sebagai contoh, seorang manajer mungkin berorientasi pada pencapaian target jangka pendek untuk menunjukkan hasil yang cepat kepada pimpinan, sedangkan karyawan di bagian operasional mungkin lebih memfokuskan diri pada kualitas dan

keberlanjutan jangka panjang. Dalam situasi seperti ini, manajer dan karyawan memiliki tujuan yang berbeda yang bisa bertentangan. Manajer ingin menunjukkan kinerja cepat agar sesuai dengan ekspektasi pimpinan, sedangkan karyawan lebih memprioritaskan kualitas yang membutuhkan waktu lebih lama untuk dicapai.

Konflik yang berhubungan dengan perbedaan tujuan dan kepentingan sering kali diperburuk oleh adanya ketidakseimbangan kekuasaan dan sumber daya yang terbatas. Ketika ada keterbatasan sumber daya seperti anggaran, waktu, atau tenaga kerja, individu atau kelompok cenderung saling bersaing untuk mendapatkan bagian yang lebih besar dari apa yang tersedia. Akibatnya, perbedaan kepentingan dan tujuan ini bisa menciptakan situasi di mana masing-masing pihak merasa terancam oleh pihak lain, yang akhirnya menimbulkan konflik.

Perbedaan tujuan ini tidak selalu berarti bahwa salah satu pihak benar dan pihak lain salah. Dalam banyak kasus, masing-masing pihak memiliki tujuan yang sah dan valid sesuai dengan sudut pandangnya sendiri. Oleh karena itu, langkah pertama dalam mengatasi konflik semacam ini adalah dengan mengidentifikasi dan memahami tujuan serta kepentingan masing-masing pihak. Dengan mengenali alasan di balik prioritas atau keinginan pihak lain, kita dapat menciptakan ruang untuk berdialog dan bernegosiasi secara lebih konstruktif.

Pada konteks negosiasi, mencari titik temu antara tujuan yang berbeda adalah pendekatan yang efektif untuk meredakan konflik. Konsep win-win solution, di mana kedua pihak dapat mencapai tujuan dengan cara yang saling menguntungkan, merupakan salah satu metode yang bisa digunakan. Dalam proses ini, masing-masing pihak dapat mencari titik kompromi yang dapat memenuhi kepentingan bersama tanpa mengorbankan tujuan utama. Misalnya, dalam organisasi, manajer yang berorientasi pada hasil cepat dapat bekerja sama dengan karyawan untuk menentukan metode kerja yang efisien namun tetap mempertahankan kualitas hasil.

Membangun komunikasi yang terbuka dan menghargai kepentingan pihak lain merupakan kunci untuk mencapai solusi. Ketika masing-masing pihak merasa bahwa tujuannya didengar dan dihargai, lebih mungkin untuk bersedia berkompromi dan bekerja sama untuk mencapai solusi bersama. Dengan cara ini, perbedaan tujuan dan kepentingan yang ada dapat diubah menjadi peluang untuk berkolaborasi, sehingga menghasilkan solusi yang tidak hanya

menguntungkan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pihak-pihak yang terlibat.

Pada hubungan pribadi, keterbukaan dan komunikasi tentang prioritas hidup bisa membantu mencegah konflik yang mungkin timbul akibat perbedaan tujuan. Pasangan yang memiliki tujuan hidup yang berbeda, misalnya, dapat mencari cara untuk menyeimbangkan antara waktu untuk karier dan waktu bersama keluarga, dengan membuat kesepakatan tentang jadwal dan pengaturan waktu yang adil. Solusi semacam ini tidak hanya mencegah konflik, tetapi juga memperkuat hubungan karena masing-masing pihak merasa dipahami dan didukung dalam mengejar tujuan pribadinya.

Pendekatan serupa dapat diterapkan dalam organisasi melalui penyelarasan visi dan tujuan yang jelas di antara anggota tim atau antara manajemen dan karyawan. Organisasi dapat mengadakan pertemuan rutin untuk memastikan bahwa semua pihak memahami prioritas dan tanggung jawab masing-masing, serta membangun komitmen bersama untuk mencapai tujuan jangka panjang dan jangka pendek. Dengan memiliki kesepahaman dan kesadaran tentang tujuan bersama, organisasi dapat mengurangi potensi konflik dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis.

### **3. Komunikasi yang Buruk**

Komunikasi yang buruk kerap menjadi penyebab konflik yang signifikan dalam hubungan, baik personal maupun profesional. Ketika informasi tidak disampaikan dengan jelas atau disalahpahami, hal ini dapat memicu perasaan negatif seperti tersinggung atau tidak dihargai. Konflik yang timbul dari komunikasi yang buruk sering kali terjadi tanpa adanya niat buruk dari salah satu pihak, namun tetap menghasilkan ketegangan karena pesan yang disampaikan tidak mencapai maksud yang diharapkan. Faktor-faktor seperti ketidakjelasan pesan, kata-kata yang multitafsir, atau ekspresi non-verbal yang tidak sesuai dapat menciptakan interpretasi yang salah dan memperburuk hubungan antara individu atau kelompok.

Komunikasi yang buruk tidak hanya terbatas pada kata-kata yang kita gunakan, tetapi juga melibatkan elemen-elemen non-verbal yang sering kali diabaikan. Menurut penelitian oleh Mehrabian (1972), aspek non-verbal seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara berperan besar dalam menyampaikan emosi dan maksud di balik pesan yang

disampaikan. Bahkan, lebih dari separuh pesan yang diterima oleh seseorang dalam percakapan datang dari elemen-elemen non-verbal ini, dan bukan dari kata-kata yang diucapkan. Ketika kata-kata yang digunakan tidak selaras dengan bahasa tubuh atau ekspresi wajah yang menyertainya, kebingungan dan kesalahpahaman pun kerap terjadi.

Pada konteks komunikasi non-verbal, nada suara sering kali mempengaruhi cara pesan diterima oleh penerima. Misalnya, pesan yang sebenarnya netral bisa diartikan secara negatif apabila disampaikan dengan nada yang terdengar marah atau tidak sabar. Demikian juga, nada yang tenang dan ramah bisa membantu mengurangi ketegangan dalam situasi yang penuh emosi. Oleh karena itu, memperhatikan nada suara adalah langkah penting dalam menghindari komunikasi yang buruk. Ketika kita dapat mengatur nada suara sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan, potensi konflik yang mungkin timbul karena interpretasi yang salah dapat diminimalkan.

Bahasa tubuh juga berperan penting dalam komunikasi. Ketika seseorang menyampaikan pesan sambil menunjukkan sikap tubuh yang tertutup atau menghindari kontak mata, penerima pesan mungkin merasa bahwa orang tersebut tidak tulus atau tidak peduli dengan pesan yang disampaikan. Bahasa tubuh yang negatif, seperti menggerutu atau melipat tangan, dapat mempertegas kesan defensif atau tidak kooperatif, bahkan jika kata-kata yang digunakan bersifat netral atau positif. Sebaliknya, postur tubuh yang terbuka, seperti duduk dengan tubuh menghadap ke arah lawan bicara atau menunjukkan kontak mata, dapat menciptakan suasana yang lebih terbuka dan ramah, sehingga mengurangi risiko konflik.

Ekspresi wajah juga menjadi faktor penting dalam komunikasi yang efektif. Senyuman, anggukan, atau ekspresi yang mencerminkan perhatian dapat membuat lawan bicara merasa dihargai dan didengarkan, yang membantu menciptakan ikatan emosional yang lebih kuat. Sebaliknya, wajah yang datar atau tidak menunjukkan emosi dapat menyebabkan penerima pesan merasa diabaikan atau tidak dianggap penting. Memahami bagaimana ekspresi wajah kita mempengaruhi penerima pesan dapat membantu kita menyampaikan emosi dengan lebih tepat dan memperkuat pesan yang ingin kita sampaikan.

Komunikasi yang buruk tidak hanya terjadi karena faktor-faktor non-verbal, tetapi juga bisa disebabkan oleh ketidakjelasan dalam menyampaikan pesan. Dalam banyak kasus, orang mungkin

menghindari penyampaian informasi secara langsung karena khawatir menyinggung perasaan pihak lain. Akibatnya, pesan yang disampaikan menjadi ambigu dan sulit dipahami. Penyampaian yang tidak langsung ini sering kali menyebabkan kebingungan, terutama jika lawan bicara memiliki interpretasi yang berbeda. Oleh karena itu, penting untuk menyampaikan pesan secara langsung dan jelas, tanpa menyembunyikan maksud yang sebenarnya.

Komunikasi yang buruk juga sering terjadi ketika ada asumsi yang tidak tepat antara pihak-pihak yang terlibat. Asumsi bahwa lawan bicara sudah memahami situasi atau konteks percakapan sering kali menjadi penyebab kesalahpahaman. Misalnya, dalam situasi profesional, seorang atasan mungkin menganggap bahwa karyawan sudah mengetahui ekspektasi yang diinginkan, namun tanpa komunikasi yang jelas, karyawan tersebut mungkin memiliki pemahaman yang berbeda. Asumsi semacam ini dapat dihindari dengan menjelaskan konteks dan ekspektasi dengan rinci, sehingga kedua belah pihak memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan komunikasi.

Penting juga untuk memastikan bahwa komunikasi berlangsung secara terbuka dan dua arah. Komunikasi yang baik tidak hanya melibatkan kemampuan untuk berbicara, tetapi juga mendengarkan secara aktif. Mendengarkan aktif berarti memberikan perhatian penuh kepada lawan bicara dan menunjukkan minat untuk memahami apa yang dikatakan. Dengan mendengarkan aktif, kita dapat menangkap maksud dan emosi yang mungkin tidak tersampaikan melalui kata-kata, sehingga dapat menghindari kesalahpahaman yang timbul akibat interpretasi yang tidak tepat.

Untuk mencegah konflik yang disebabkan oleh komunikasi yang buruk, penting bagi setiap individu untuk memiliki kesadaran diri dalam berkomunikasi. Kesadaran diri berarti mengenali bagaimana gaya komunikasi kita mungkin mempengaruhi orang lain dan berusaha untuk memperbaiki aspek-aspek yang kurang efektif. Misalnya, jika kita cenderung berbicara dengan nada yang tajam saat sedang marah, kita dapat berlatih untuk berbicara dengan lebih tenang atau menunda percakapan hingga emosi kita mereda. Dengan demikian, kita bisa mencegah situasi yang dapat memicu konflik dan membangun komunikasi yang lebih konstruktif.

## **B. Teknik Resolusi Konflik yang Efektif**

Konflik dalam hubungan atau organisasi adalah bagian yang tak terhindarkan dari kehidupan sosial. Namun, cara kita menangani konflik tersebut dapat sangat mempengaruhi kualitas hubungan dan produktivitas dalam konteks profesional. Teknik resolusi konflik yang efektif sangat penting untuk meminimalkan dampak negatif konflik dan mencapai penyelesaian yang menguntungkan semua pihak. Bab ini akan membahas beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik secara konstruktif dan efektif, baik dalam hubungan pribadi maupun profesional. Dengan menggunakan teknik-teknik ini, individu dapat mengurangi ketegangan, memperbaiki komunikasi, dan menciptakan solusi yang saling menghormati.

### **1. Teknik Komunikasi Terbuka dan Jujur**

Komunikasi terbuka dan jujur merupakan salah satu teknik yang paling penting dan mendasar dalam menyelesaikan konflik. Ketika konflik muncul, sering kali kedua belah pihak merasa bahwa perspektifnya tidak dipahami atau dihargai. Dalam situasi semacam ini, perasaan frustrasi dan defensif dapat meningkat, memperburuk ketegangan di antaranya. Maka, menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi terbuka adalah langkah awal yang penting dalam proses penyelesaian konflik. Dengan memberikan ruang bagi setiap pihak untuk mengungkapkan pemikiran, perasaan, dan kebutuhannya tanpa rasa takut atau dihakimi, proses resolusi konflik bisa berjalan lebih lancar dan efektif.

Pada komunikasi terbuka, kejujuran berperan kunci. Kejujuran memungkinkan kedua belah pihak untuk mengungkapkan apa yang sebenarnya dirasakan dan pikirkan, tanpa menutupi atau menyembunyikan emosi atau kebutuhan yang mungkin menjadi pemicu utama dari konflik. Saat seseorang merasa bahwa ia harus menyembunyikan perasaannya, komunikasi menjadi tidak jujur dan bisa memperparah masalah yang ada. Misalnya, dalam sebuah hubungan kerja, seorang karyawan yang merasa tidak adil diperlakukan mungkin akan menutupinya dengan sikap pasif-agresif, yang justru memicu konflik lebih lanjut. Dengan demikian, berkomunikasi secara jujur, baik dalam ungkapan maupun dalam maksud, membantu membuka jalan bagi penyelesaian konflik yang konstruktif.

Teknik komunikasi terbuka juga melibatkan penggunaan bahasa yang tepat dan tidak menimbulkan kesan menyerang atau menyalahkan. Misalnya, alih-alih menggunakan frasa yang bersifat menuduh seperti "kamu selalu membuat masalah," lebih baik menggunakan ungkapan "saya merasa kecewa ketika ini terjadi." Kalimat yang berfokus pada "saya" menghindari tuduhan langsung dan menunjukkan bahwa ungkapan tersebut datang dari perspektif pribadi, bukan sebagai serangan. Dengan cara ini, risiko terjadinya reaksi defensif berkurang, dan kedua belah pihak dapat tetap fokus pada inti permasalahan tanpa merasa disalahkan atau direndahkan. Melalui komunikasi terbuka, hubungan antara pihak-pihak yang terlibat akan lebih terjaga karena pendekatan ini lebih menitikberatkan pada pemahaman daripada pada persetujuan.

Pada komunikasi terbuka, mendengarkan secara aktif juga sangat penting. Mendengarkan secara aktif berarti memberikan perhatian penuh pada lawan bicara tanpa tergesa-gesa memberikan respons atau interupsi. Hal ini melibatkan pemahaman terhadap apa yang dikatakan oleh lawan bicara, baik dari segi isi maupun emosinya. Ketika kita mendengarkan tanpa menginterupsi, kita memberi kesempatan kepada lawan bicara untuk benar-benar mengungkapkan apa yang ingin disampaikan. Proses ini membantu mencegah kesalahpahaman yang sering kali menjadi pemicu konflik. Mendengarkan secara aktif juga menunjukkan rasa hormat dan penghargaan terhadap pandangan orang lain, yang penting untuk menjaga hubungan yang baik di antara pihak-pihak yang terlibat.

Pada konteks penyelesaian konflik, komunikasi terbuka mengharuskan adanya rasa saling percaya di antara pihak-pihak yang terlibat. Ketika setiap orang merasa aman untuk berbicara secara terbuka, tanpa takut dihakimi atau disalahkan, cenderung lebih jujur dan mau berpartisipasi dalam mencari solusi bersama. Tanpa adanya rasa percaya, komunikasi sering kali terhambat oleh ketakutan atau keraguan, yang pada akhirnya menghambat proses resolusi konflik. Kepercayaan memungkinkan komunikasi terbuka menjadi alat yang efektif untuk menyelesaikan konflik, karena semua pihak dapat berbicara dan mendengarkan dengan tenang, tanpa harus merasa terancam atau tertekan.

Komunikasi terbuka juga mengurangi risiko terjadinya asumsi yang salah. Dalam situasi konflik, sering kali salah satu pihak membuat asumsi tentang apa yang dipikirkan atau dirasakan oleh pihak lain, yang

mungkin tidak sesuai dengan kenyataan. Ketika kita tidak berbicara secara terbuka, kita cenderung mengisi kekosongan informasi dengan asumsi yang mungkin keliru. Misalnya, dalam sebuah tim kerja, seorang anggota yang tidak setuju dengan suatu keputusan mungkin diam saja, sementara yang lain menganggap bahwa dia setuju. Dengan komunikasi terbuka, setiap pihak dapat mengklarifikasi pandangannya dan mengurangi kemungkinan adanya asumsi yang salah. Proses ini membantu menghindari konflik yang tidak perlu akibat kesalahpahaman.

Komunikasi terbuka mendorong adanya dialog yang sehat, di mana setiap pihak dapat menyampaikan pandangan dan idenya dengan tenang. Dialog yang sehat memungkinkan perbedaan pandangan untuk dibahas dan dipertimbangkan secara bersama-sama, bukan sebagai alasan untuk saling menyalahkan. Ketika setiap orang merasa didengar dan dihargai, lebih terbuka untuk melihat sudut pandang yang berbeda dan, pada akhirnya, mungkin bahkan mengubah pandangannya sendiri. Dalam konteks resolusi konflik, dialog yang sehat membantu menciptakan solusi yang lebih baik dan saling menguntungkan, karena solusi tersebut lahir dari pemahaman bersama yang didapat dari komunikasi yang jujur dan terbuka.

Menurut Brown dan Donovan (2015), komunikasi terbuka memiliki kekuatan untuk menggali kebutuhan atau perasaan yang terpendam, yang sering kali menjadi akar dari konflik yang berkepanjangan. Ketika setiap pihak merasa bahwa pandangan dan perasaannya didengar, lebih siap untuk berkompromi dan bekerja sama dalam menemukan solusi yang memuaskan. Sebaliknya, jika perasaan atau kebutuhan tersebut tetap tertutup, konflik cenderung berulang atau semakin mendalam. Komunikasi terbuka memungkinkan kita untuk tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga mengatasi penyebab utama dari ketegangan tersebut, sehingga hubungan dapat diperbaiki dan diperkuat.

## **2. Teknik Kolaboratif (Win-Win)**

Pendekatan kolaboratif atau win-win dalam resolusi konflik adalah teknik yang efektif dalam mencari solusi yang menguntungkan semua pihak. Ketika konflik terjadi, sering kali setiap pihak memiliki tujuan dan kebutuhan yang berbeda. Namun, daripada melihat perbedaan ini sebagai penghalang, pendekatan kolaboratif justru berupaya menemukan cara untuk memenuhi kebutuhan utama setiap pihak secara

bersama-sama. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah memastikan bahwa tidak ada pihak yang merasa kalah atau dirugikan. Sebaliknya, semua pihak didorong untuk bekerja sama menuju solusi yang bermanfaat bagi semua.

Pada pendekatan ini, peran komunikasi yang efektif dan saling menghargai sangat penting. Komunikasi terbuka memungkinkan setiap pihak untuk mengungkapkan pandangan dan keprihatinan, sementara pihak lainnya mendengarkan tanpa menghakimi. Dengan saling memahami kebutuhan masing-masing, peluang untuk menemukan solusi yang kreatif dan inovatif menjadi lebih besar. Selain itu, fokus pada kepentingan yang mendasari setiap pihak, daripada posisi atau pendirian yang tegas, membantu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kolaborasi. Dalam konteks ini, memahami bahwa setiap pihak memiliki kepentingan yang sah akan meningkatkan peluang untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan semua.

Pendekatan win-win sangat efektif dalam konteks profesional, terutama dalam lingkungan kerja di mana hubungan jangka panjang dan kolaborasi yang baik sangat penting. Di tempat kerja, konflik yang tidak terselesaikan sering kali dapat menyebabkan perpecahan, penurunan produktivitas, dan bahkan membahayakan keberhasilan proyek. Sebaliknya, dengan menerapkan pendekatan kolaboratif, organisasi dapat membangun tim yang lebih kuat dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Ketika setiap anggota tim merasa dihargai dan didengarkan, cenderung lebih berkomitmen terhadap keputusan yang diambil bersama, yang pada akhirnya memperkuat hubungan antar anggota tim.

Teknik kolaboratif ini memerlukan komitmen tinggi dari semua pihak yang terlibat. Kesediaan untuk berkompromi dan melepaskan keinginan untuk "menang" secara sepihak adalah hal mendasar yang diperlukan dalam proses ini. Jika salah satu pihak tetap ingin menang atau mendominasi, proses kolaborasi akan sulit terwujud, dan upaya resolusi konflik mungkin akan menemui jalan buntu. Oleh karena itu, penting bagi setiap pihak untuk memiliki sikap yang konstruktif dan saling menghormati agar proses kolaborasi dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan solusi yang saling menguntungkan.

Fisher dan Ury (2011) dalam bukunya "*Getting to Yes*" menyarankan beberapa prinsip penting dalam pendekatan win-win. Salah satunya adalah memisahkan orang dari masalah yang sedang

dihadapi. Dengan memisahkan antara individu dan permasalahan, kita bisa fokus pada penyelesaian tanpa mengedepankan emosi atau persepsi pribadi yang mungkin mengganggu proses. Pendekatan ini juga menekankan pentingnya fokus pada kepentingan utama yang mendasari setiap posisi. Dengan berfokus pada kepentingan yang lebih besar, kita dapat membahas berbagai pilihan yang dapat memenuhi kebutuhan semua pihak.

Pendekatan kolaboratif mendorong pihak-pihak yang terlibat untuk berpikir kreatif dalam mencari solusi. Sering kali, konflik dapat menghasilkan solusi yang inovatif ketika setiap pihak bersedia untuk terbuka dan berpikir di luar batasan atau cara konvensional. Dengan mencari solusi yang belum pernah dipertimbangkan sebelumnya, pihak-pihak yang terlibat dapat menemukan cara-cara baru untuk memenuhi kebutuhannya masing-masing. Proses ini tidak hanya menyelesaikan konflik saat ini tetapi juga memperkuat kemampuan setiap individu dalam bekerja sama untuk menghadapi tantangan di masa depan.

Pada beberapa kasus, solusi win-win mungkin tidak dapat tercapai dalam waktu singkat dan memerlukan beberapa putaran diskusi dan negosiasi. Namun, dengan komitmen untuk terus bekerja sama, pihak-pihak yang terlibat dapat mencapai titik temu yang lebih baik dan membangun rasa saling percaya. Penting untuk diingat bahwa proses ini bukan sekadar mencari kompromi, tetapi benar-benar berusaha untuk memenuhi kebutuhan semua pihak secara maksimal. Dengan demikian, pendekatan win-win memiliki dampak jangka panjang yang positif pada hubungan dan kolaborasi.

Pendekatan win-win juga memberikan banyak manfaat dalam membangun budaya kerja yang lebih inklusif dan positif di tempat kerja. Ketika anggota tim merasa bahwa pendapatnya dihargai dan kebutuhannya dipertimbangkan, akan merasa lebih terlibat dan termotivasi. Lingkungan yang mendukung kolaborasi dan penyelesaian konflik secara konstruktif akan mendorong karyawan untuk berani mengungkapkan ide-ide dan pandangannya, yang pada akhirnya akan memperkaya dinamika tim. Dalam konteks ini, pendekatan win-win tidak hanya membantu menyelesaikan konflik tetapi juga mendorong produktivitas dan inovasi.

## C. Strategi Negosiasi untuk Solusi Win-Win

Negosiasi adalah suatu proses di mana dua pihak atau lebih berdiskusi untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Salah satu tujuan utama dalam negosiasi adalah untuk mencapai solusi yang menguntungkan semua pihak, yang sering disebut sebagai solusi win-win. Pendekatan win-win mengutamakan kolaborasi dan pencarian solusi yang memperhatikan kebutuhan dan kepentingan masing-masing pihak, bukan sekadar memenangkan argumen atau mencapai konsesi sepihak. Bab ini akan menguraikan berbagai strategi negosiasi yang dapat digunakan untuk menghasilkan solusi win-win yang efektif.

### 1. Fokus pada Kepentingan, Bukan Posisi

Pada negosiasi, fokus pada kepentingan daripada posisi adalah strategi efektif untuk mencapai hasil yang memuaskan kedua belah pihak. Ketika konflik atau perbedaan muncul, sering kali setiap pihak datang dengan posisi yang kaku, seperti tuntutan atau klaim spesifik. Posisi ini adalah pandangan atau usulan langsung yang diajukan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam negosiasi. Namun, di balik posisi yang tegas ini terdapat kepentingan mendasar yang menjadi alasan utama mengapa ia mengambil posisi tersebut. Kepentingan adalah kebutuhan, motivasi, atau keinginan yang mendasari klaim tersebut, dan sering kali lebih fleksibel dan dapat dinegosiasikan dibandingkan posisi yang diutarakan secara eksplisit.

Menurut Fisher dan Ury dalam "*Getting to Yes*" (2011), berfokus pada kepentingan memungkinkan negosiasi untuk berkembang secara lebih kreatif dan konstruktif. Dengan memahami kepentingan yang mendasari setiap posisi, pihak-pihak yang bernegosiasi dapat menghindari perdebatan yang tidak produktif dan cenderung berujung pada kebuntuan. Ketika kedua pihak memahami kebutuhan mendasar satu sama lain, memiliki peluang lebih besar untuk menemukan solusi yang lebih fleksibel dan inovatif. Solusi ini bisa jadi berbeda dari tuntutan awal, namun tetap memuaskan kepentingan setiap pihak. Oleh karena itu, fokus pada kepentingan memberikan ruang yang lebih luas untuk bekerja sama dan menghindari sikap defensif atau bertahan pada posisi yang kaku.

Salah satu alasan mengapa pendekatan ini efektif adalah bahwa dalam banyak kasus, kepentingan kedua belah pihak mungkin lebih

mirip daripada yang terlihat dari posisi awal. Misalnya, dalam negosiasi gaji antara seorang karyawan dan majikan, posisi karyawan mungkin adalah jumlah angka gaji tertentu yang ia ajukan sebagai permintaan kenaikan. Di sisi lain, posisi majikan mungkin menolak kenaikan gaji sebesar itu. Namun, ketika kepentingan kedua belah pihak diidentifikasi, ditemukan bahwa karyawan ingin mendapatkan penghargaan yang layak atas kontribusinya dan mungkin menginginkan keseimbangan kerja-hidup yang lebih baik, sementara majikan ingin mempertahankan karyawan yang terampil tanpa melampaui batas anggaran. Dengan demikian, solusi seperti pemberian fasilitas lain, bonus berbasis kinerja, atau fleksibilitas jam kerja dapat dipertimbangkan untuk memenuhi kebutuhan kedua belah pihak.

Dengan fokus pada kepentingan, setiap pihak dapat menciptakan suasana yang lebih terbuka dan kooperatif dalam proses negosiasi. Sikap yang terbuka ini memungkinkan pihak yang bernegosiasi untuk menghindari konflik yang disebabkan oleh perbedaan posisi yang kaku dan lebih memusatkan perhatian pada cara-cara untuk saling memenuhi kebutuhan. Selain itu, fokus pada kepentingan membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik dan mengurangi potensi ketegangan. Ketika setiap pihak merasa bahwa kepentingannya dihargai dan dipahami, lebih mungkin untuk bersedia bekerja sama dan berkompromi dalam mencapai kesepakatan.

Fokus pada kepentingan tidak berarti mengabaikan posisi yang diajukan oleh setiap pihak. Sebaliknya, ini adalah cara untuk menggali lebih dalam dan memahami alasan di balik posisi tersebut. Dengan mengetahui kepentingan yang mendasari, para negosiator dapat membahas berbagai kemungkinan solusi yang mungkin tidak terpikirkan sebelumnya. Pendekatan ini mendorong kreativitas dalam mencari kesepakatan dan membuka peluang untuk mencapai solusi yang inovatif dan saling menguntungkan. Melalui dialog yang terbuka, para negosiator dapat menyusun strategi dan opsi yang lebih beragam, yang mungkin tidak akan tercapai jika hanya fokus pada posisi yang tegas.

Pendekatan ini juga mendorong negosiator untuk berpikir secara jangka panjang dan mempertimbangkan dampak dari keputusan yang diambil. Misalnya, dalam konteks organisasi, ketika manajer dan karyawan bernegosiasi tentang jam kerja atau insentif, fokus pada kepentingan jangka panjang, seperti produktivitas dan kesejahteraan karyawan, dapat membantu mencapai solusi yang menguntungkan kedua

belah pihak. Dengan mempertimbangkan kepentingan jangka panjang ini, perusahaan dan karyawan dapat membangun hubungan kerja yang lebih sehat dan produktif, yang tidak hanya menguntungkan bagi individu tetapi juga bagi kesuksesan organisasi.

Pada proses negosiasi yang berfokus pada kepentingan, penting untuk mempertimbangkan keterampilan mendengarkan yang aktif dan empati. Kemampuan untuk mendengarkan dan memahami kepentingan pihak lain memungkinkan para negosiator untuk merespons dengan cara yang lebih bijaksana dan tepat sasaran. Selain itu, empati terhadap kebutuhan dan keprihatinan pihak lain menciptakan hubungan yang lebih baik dan mengurangi risiko miskomunikasi atau interpretasi yang salah. Negosiator yang memiliki kemampuan ini lebih mungkin untuk menghindari konflik yang berlarut-larut dan dapat mencapai kesepakatan yang lebih cepat dan lebih efisien.

Meskipun fokus pada kepentingan sangat efektif, proses ini bukan tanpa tantangan. Kadang-kadang, pihak-pihak yang bernegosiasi memiliki kepentingan yang tidak mudah diidentifikasi atau bahkan mungkin tidak disadari sepenuhnya olehnya sendiri. Selain itu, beberapa pihak mungkin merasa enggan untuk berbagi kepentingan mendasar karena takut kehilangan daya tawar atau merasa rentan. Oleh karena itu, peran fasilitator atau mediator dalam negosiasi yang sulit bisa sangat membantu untuk membantu mengidentifikasi dan mengartikulasikan kepentingan yang sebenarnya dari setiap pihak.

## **2. Mencari Alternatif yang Kreatif**

Pada negosiasi, mencari alternatif yang kreatif adalah teknik penting untuk mencapai solusi win-win, terutama ketika setiap pihak memiliki tuntutan atau kepentingan yang tampaknya berlawanan. Pendekatan ini tidak hanya fokus pada pemenuhan tuntutan langsung, tetapi juga mengarah pada pencarian solusi inovatif yang bisa memberikan nilai tambah bagi semua pihak. Mengidentifikasi alternatif yang kreatif dalam negosiasi membutuhkan kemampuan untuk melihat peluang di luar batasan awal dan berpikir secara terbuka terhadap kemungkinan-kemungkinan baru yang dapat menjembatani perbedaan.

Proses pencarian alternatif ini memerlukan perubahan perspektif dari pendekatan tradisional negosiasi, yang biasanya hanya mencari jalan tengah atau kompromi. Dalam beberapa kasus, kompromi mungkin tidak cukup memuaskan kedua belah pihak, terutama ketika tuntutan masing-

masing pihak bersifat sangat penting atau tidak dapat diturunkan nilainya. Dalam situasi seperti ini, berpikir kreatif dapat membantu dalam menciptakan solusi yang lebih kaya dan lebih beragam dibandingkan kompromi biasa. Sebagai contoh, ketika dua perusahaan merundingkan syarat kemitraan, mungkin hanya fokus pada pembagian keuntungan produk. Namun, dengan membuka pikiran untuk ide-ide lain, kedua pihak bisa menemukan bentuk kolaborasi lain seperti berbagi data riset, penggunaan teknologi, atau bahkan peluang pemasaran bersama yang bisa menguntungkan keduanya.

Mencari alternatif kreatif memerlukan upaya dari kedua belah pihak untuk berkolaborasi, bukan bersaing. Dalam banyak negosiasi, sikap saling percaya dan keterbukaan informasi dapat membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk eksplorasi alternatif. Ketika masing-masing pihak bersedia berbagi informasi tentang apa yang dibutuhkan dan diharapkan dari negosiasi, dapat menciptakan ruang untuk dialog yang lebih produktif. Pendekatan ini memungkinkan setiap pihak untuk melihat potensi keuntungan jangka panjang dari kolaborasi, dibandingkan dengan hanya menekankan pada kepentingan jangka pendek atau keuntungan individu.

Pada konteks profesional, mencari alternatif kreatif juga menjadi lebih penting ketika negosiasi melibatkan kepentingan jangka panjang atau hubungan bisnis yang berkelanjutan. Misalnya, dalam kasus di mana organisasi atau perusahaan perlu bekerja sama dalam jangka panjang, menemukan solusi kreatif dapat membantu memperkuat hubungan kerja dan membangun fondasi untuk kolaborasi masa depan. Lewicki, Saunders, dan Barry (2015) menekankan bahwa negosiator yang berhasil dalam pencarian alternatif kreatif sering kali lebih mampu untuk mencapai kesepakatan yang berkelanjutan dan menguntungkan. Selain itu, pendekatan ini menciptakan kesan bahwa masing-masing pihak memiliki komitmen untuk bekerja sama dan tidak sekadar berusaha memenangkan negosiasi.

Mencari alternatif yang kreatif juga melibatkan keterampilan mendengarkan secara aktif dan menanyakan pertanyaan yang mendalam. Dalam negosiasi, sering kali informasi yang tersirat lebih penting daripada informasi yang disampaikan secara eksplisit. Ketika masing-masing pihak mendengarkan dengan saksama kebutuhan dan harapan pihak lain, dapat melihat peluang yang tidak terlihat pada awalnya. Misalnya, seorang negosiator yang mendengarkan bahwa pihak lain

memiliki keterbatasan anggaran mungkin dapat mengusulkan alternatif lain, seperti skema pembayaran bertahap atau pembagian risiko. Dengan cara ini, fokus tidak hanya pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang dapat membantu mencapai hasil tersebut.

Proses eksplorasi alternatif kreatif dapat dilakukan melalui berbagai metode, termasuk sesi brainstorming bersama, di mana setiap pihak bebas mengemukakan ide tanpa kritik atau penilaian. Dengan pendekatan ini, setiap pihak dapat melihat potensi keuntungan dari ide-ide yang mungkin tampak tidak biasa atau bahkan di luar konteks negosiasi awal. Hasil dari sesi brainstorming ini bisa berupa daftar alternatif yang bisa dipertimbangkan bersama, memungkinkan proses negosiasi yang lebih dinamis dan kaya akan solusi potensial. Dalam proses ini, setiap pihak juga bisa mengevaluasi berbagai alternatif dan mempertimbangkan opsi yang paling cocok dengan situasinya.

Pencarian alternatif kreatif mencerminkan sikap fleksibilitas dan keterbukaan untuk beradaptasi dengan situasi yang berubah. Tidak semua negosiasi akan mengikuti jalur yang direncanakan sejak awal, dan situasi di lapangan sering kali memerlukan perubahan pendekatan. Dengan mencari alternatif kreatif, negosiator menunjukkan kesiapannya untuk menyesuaikan strategi dan mempertimbangkan berbagai kemungkinan, bahkan jika hal itu berbeda dari rencana awal. Fleksibilitas ini sangat membantu dalam negosiasi yang kompleks, di mana berbagai variabel yang mempengaruhi hasil negosiasi mungkin berubah dari waktu ke waktu.

Salah satu keuntungan utama dari pencarian alternatif kreatif adalah bahwa hasil dari negosiasi ini cenderung lebih memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Ketika alternatif kreatif ditemukan, hasil yang dicapai tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga memberikan nilai tambah atau manfaat tambahan yang sebelumnya tidak teridentifikasi. Selain itu, pendekatan ini membantu membangun rasa saling menghargai di antara pihak yang bernegosiasi, karena setiap pihak merasa bahwa ia turut andil dalam menciptakan solusi yang terbaik. Dengan demikian, hasil negosiasi yang didasarkan pada pencarian alternatif kreatif memiliki potensi untuk menghasilkan solusi yang lebih tahan lama dan didukung penuh oleh setiap pihak.

### **3. Menggunakan Teknik “Bergulir” atau Bridging**

Teknik bridging, atau "bergulir," adalah strategi negosiasi yang bertujuan untuk menjembatani kepentingan yang tampaknya berlawanan dengan cara menciptakan kesepakatan yang memuaskan bagi semua pihak. Teknik ini mengupayakan solusi kreatif dengan menggali lebih dalam kebutuhan setiap pihak, mencari cara untuk menambah nilai atau manfaat yang melampaui posisi awal dalam negosiasi. Bridging efektif digunakan ketika pihak-pihak yang terlibat merasa buntu atau ketika posisi awal tampak tidak dapat disatukan. Dengan membuka dialog mengenai nilai-nilai atau prioritas lain, bridging memfasilitasi peluang untuk mencapai solusi yang tidak hanya adil tetapi juga lebih komprehensif.

Pendekatan bridging sering dimulai dengan mengidentifikasi elemen-elemen yang tidak terlalu diprioritaskan atau yang mungkin dapat disesuaikan oleh setiap pihak. Dengan memahami aspek mana yang lebih fleksibel, para pihak bisa menemukan jalan menuju solusi yang mempertimbangkan kepentingan utama. Dalam hal ini, bridging bertindak sebagai titik tengah yang memungkinkan negosiator melihat konflik dari sudut pandang baru, sering kali memunculkan solusi yang berbeda dari posisi awal namun masih sejalan dengan kebutuhan mendasar setiap pihak.

Sebagai contoh dalam negosiasi harga antara pembeli dan penjual, bridging dapat diterapkan ketika kedua pihak tidak dapat mencapai kesepakatan mengenai harga yang tepat. Jika pembeli merasa harga terlalu tinggi, dan penjual tidak ingin menurunkan harga lebih jauh, bridging dapat membantu dengan menawarkan elemen-elemen tambahan yang meningkatkan nilai transaksi. Misalnya, penjual bisa menyertakan layanan purna jual atau garansi yang lebih lama sebagai bagian dari paket penjualan. Ini memberi pembeli manfaat tambahan yang dapat membuat harga lebih masuk akal tanpa mengurangi keuntungan penjual.

Teknik ini membutuhkan kemampuan untuk mendengarkan secara mendalam serta keterampilan untuk mengajukan pertanyaan yang menggali kepentingan utama masing-masing pihak. Dalam proses bridging, setiap pihak perlu terbuka untuk berbagi apa yang paling penting, baik secara eksplisit maupun melalui dialog yang saling menggali. Dengan demikian, teknik bridging membantu menciptakan kondisi komunikasi yang lebih terbuka dan kooperatif. Komunikasi yang

efektif dalam proses ini memungkinkan semua pihak untuk merasa didengar dan dipahami, yang sering kali mengurangi ketegangan dan meningkatkan kemungkinan solusi.

Bridging juga efektif dalam konteks kerja sama jangka panjang, di mana keberhasilan hubungan sangat dipengaruhi oleh keberlanjutan kesepakatan yang saling menguntungkan. Dalam dunia bisnis, misalnya, teknik ini sering digunakan dalam kemitraan di mana masing-masing perusahaan memiliki tujuan bisnis yang berbeda, tetapi pada saat yang sama dapat saling mendukung. Dengan bridging, perusahaan-perusahaan tersebut dapat mengidentifikasi cara untuk berkolaborasi, seperti berbagi teknologi, jaringan, atau sumber daya, yang pada akhirnya membantu keduanya mencapai keuntungan yang lebih besar daripada jika bekerja secara terpisah.

Bridging memerlukan kesediaan setiap pihak untuk fleksibel dalam hal kepentingan sekunder, yaitu hal-hal yang penting tetapi bukan prioritas utama. Sebagai contoh, dalam negosiasi antara dua departemen dalam sebuah organisasi, bridging dapat digunakan untuk menyatukan tujuan bersama tanpa mengorbankan kepentingan utama masing-masing departemen. Jika satu departemen ingin mempertahankan anggaran besar untuk proyek inovatif dan departemen lainnya khawatir tentang risiko keuangan, keduanya dapat mencari titik temu seperti uji coba proyek dalam skala kecil yang mengurangi risiko tetapi tetap mendukung inovasi. Dengan cara ini, bridging memungkinkan solusi kreatif yang memberi ruang bagi pencapaian tujuan kedua belah pihak.

Keuntungan dari teknik bridging adalah bahwa solusi yang dihasilkan sering kali memiliki nilai tambah yang lebih tinggi dan lebih memuaskan secara emosional bagi semua pihak. Alih-alih terjebak dalam konflik dan perdebatan tentang posisi, teknik ini mendorong para pihak untuk bergerak melampaui pemikiran linier dan mempertimbangkan opsi-opsi yang tidak terlihat pada awal negosiasi. Dalam praktiknya, ini bisa berarti menciptakan opsi yang sepenuhnya baru yang sebelumnya tidak ada dalam meja negosiasi, tetapi yang memenuhi kebutuhan esensial setiap pihak dengan lebih efektif.

Pada konteks perundingan internasional, teknik bridging sering digunakan untuk mengatasi perbedaan budaya atau tujuan yang berlawanan antara negara. Misalnya, dalam negosiasi perdagangan, jika dua negara memiliki tujuan yang berbeda mengenai tarif, dapat mencari elemen lain yang bisa menjadi titik temu, seperti kesepakatan untuk

investasi dalam infrastruktur atau pembagian pengetahuan teknologi. Dengan demikian, bridging menjadi alat penting dalam diplomasi internasional, memungkinkan kedua negara mencapai tujuan masing-masing dengan cara yang lebih konstruktif.





# **BAB VI**

## **MENGEMBANGKAN**

### **KETERAMPILAN KERJASAMA**

#### **DALAM TIM**

---

---

Kerjasama dalam tim adalah keterampilan penting yang mempengaruhi kinerja dan kesuksesan suatu organisasi. Dalam dunia kerja yang semakin kompleks dan terhubung, kemampuan untuk bekerja sama secara efektif dengan orang lain telah menjadi hal yang esensial. Kerjasama tim tidak hanya melibatkan pembagian tugas, tetapi juga komunikasi yang terbuka, koordinasi yang baik, dan penghargaan terhadap kontribusi setiap anggota tim. Membangun keterampilan kerjasama dalam tim memerlukan pemahaman yang mendalam tentang dinamika kelompok, pengelolaan perbedaan, dan pencapaian tujuan bersama. Setiap anggota tim perlu memiliki kemampuan untuk mendengarkan, memberi dan menerima umpan balik, serta menyelesaikan konflik secara konstruktif. Dengan keterampilan kerjasama yang baik, tim dapat meningkatkan produktivitas, menciptakan solusi inovatif, dan memperkuat hubungan interpersonal. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan ini tidak hanya penting bagi individu, tetapi juga untuk keberhasilan jangka panjang organisasi. Dalam Bab ini, kita akan membahas bagaimana mengembangkan keterampilan kerjasama dalam tim, serta tantangan dan strategi untuk mencapainya.

#### **A. Pentingnya Kerjasama dalam Tim**

Kerjasama dalam tim adalah salah satu elemen penting yang menentukan efektivitas dan keberhasilan suatu organisasi, baik dalam konteks pekerjaan profesional, pendidikan, maupun proyek sosial.

Kerjasama yang baik dalam tim bukan hanya memungkinkan tercapainya tujuan bersama dengan lebih efisien, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung kreativitas, inovasi, dan pertumbuhan individu. Seiring berkembangnya dunia kerja yang semakin kompleks dan dinamis, keterampilan kerjasama dalam tim menjadi semakin vital dalam menghadapi tantangan global dan perubahan pasar.

### **1. Dampak Kerjasama terhadap Kinerja Tim**

Kerjasama dalam tim memiliki dampak besar pada kinerja, produktivitas, dan efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kolaborasi yang baik memungkinkan tim untuk mengatasi tantangan dengan lebih efisien dan membuat proses kerja lebih terstruktur. Dalam sebuah tim, anggota yang memiliki keahlian berbeda dapat saling melengkapi, menciptakan sinergi yang meningkatkan kualitas hasil akhir. Katzenbach dan Smith (1993) menyatakan bahwa tim yang sukses bukan hanya terdiri dari individu yang memiliki keterampilan unggul, tetapi juga dari yang mampu bekerja bersama dengan tujuan yang sama. Integrasi keahlian ini menciptakan suasana kerja yang kolaboratif di mana setiap anggota merasa termotivasi untuk berkontribusi, mengoptimalkan potensi individu demi hasil tim yang lebih baik.

Di dalam kerangka organisasi, kerjasama yang solid mempercepat proses pengambilan keputusan dan implementasi strategi. Ketika anggota tim dapat berkomunikasi secara terbuka dan berbagi perspektif, mampu mengidentifikasi masalah lebih cepat dan bekerja menuju solusi yang efektif. Hal ini sangat penting dalam lingkungan bisnis yang dinamis, di mana perusahaan harus mampu beradaptasi terhadap perubahan pasar dan persaingan yang semakin ketat. Tim yang bekerja secara kolaboratif sering kali mampu memberikan hasil yang lebih inovatif karena mendapatkan sudut pandang yang lebih luas dari setiap anggotanya. Melalui diskusi terbuka dan saling bertukar ide, proses brainstorming menjadi lebih efektif dan menghasilkan solusi yang lebih kreatif.

Di sektor teknologi, dampak kerjasama sangat terlihat dalam pengembangan produk baru yang biasanya melibatkan berbagai disiplin ilmu. Pengembangan produk membutuhkan tim yang terdiri dari ahli desain, teknik, pemasaran, hingga penjualan, yang harus berkolaborasi untuk menciptakan produk yang memenuhi kebutuhan pasar. Jika tim-

tim tersebut tidak mampu bekerja sama dengan baik, pengembangan produk bisa mengalami hambatan yang signifikan. Misalnya, jika tim desain tidak berkoordinasi dengan tim teknik, produk yang dihasilkan mungkin akan memiliki cacat fungsi atau desain yang tidak sesuai dengan keinginan pasar. Sebaliknya, dengan komunikasi yang baik, setiap tim dapat memastikan bahwa produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang optimal, memenuhi standar yang diinginkan, dan dapat bersaing di pasar.

Kerjasama yang efektif juga memperkuat kepercayaan di antara anggota tim. Ketika individu merasa didukung oleh rekan-rekannya, cenderung lebih percaya diri dalam mengambil inisiatif dan berkontribusi pada tim. Kepercayaan ini adalah elemen penting yang memungkinkan tim untuk menghadapi tekanan dan tantangan bersama. Di dalam lingkungan kerja yang kolaboratif, anggota tim merasa bahwa kontribusinya dihargai, yang pada gilirannya meningkatkan rasa tanggung jawabnya terhadap hasil tim secara keseluruhan. Kepercayaan yang terbentuk ini juga mengurangi konflik internal dan meningkatkan efisiensi, karena anggota tim merasa nyaman untuk berbagi pendapat dan berani untuk mengekspresikan idenya.

Kerjasama yang kuat dalam tim dapat membantu mengurangi tingkat stres kerja. Ketika tugas dibagi dan tanggung jawab didistribusikan secara adil, beban kerja setiap anggota menjadi lebih ringan. Kolaborasi yang baik memungkinkan setiap anggota untuk fokus pada keahlian masing-masing, sementara bagian lain dari pekerjaan dikerjakan oleh anggota yang memiliki keterampilan relevan. Dengan cara ini, anggota tim merasa lebih terorganisir dan tidak kewalahan dengan tugas yang menumpuk. Pada akhirnya, tim yang bekerja dengan tingkat stres yang lebih rendah cenderung lebih produktif dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang lebih tinggi.

Keberhasilan sebuah tim juga sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang ada di dalamnya. Komunikasi yang baik adalah dasar dari kerjasama yang efektif, karena memungkinkan setiap anggota untuk memahami peran dan tanggung jawabnya dengan jelas. Ketika informasi mengalir dengan lancar, tim dapat beradaptasi lebih cepat terhadap perubahan yang muncul selama proyek berjalan. Komunikasi yang baik juga mendorong keterbukaan dan mengurangi risiko miskomunikasi, yang bisa mengakibatkan masalah besar jika tidak ditangani dengan baik. Di dalam tim yang memiliki komunikasi yang solid, setiap anggota

merasa terdorong untuk saling mendengarkan dan memberikan masukan yang konstruktif.

Kerjasama juga membawa dampak positif pada pengembangan keterampilan individu. Dalam tim yang kolaboratif, anggota memiliki kesempatan untuk belajar dari satu sama lain dan meningkatkan kompetensinya di bidang yang baru. Misalnya, seorang anggota tim dengan latar belakang teknik mungkin bisa mempelajari keterampilan pemasaran dasar dari rekan setimnya yang ahli di bidang tersebut. Hal ini tidak hanya menguntungkan individu yang bersangkutan, tetapi juga membuat tim menjadi lebih fleksibel dan serba bisa. Dengan keterampilan yang saling melengkapi, tim dapat menangani berbagai tantangan dengan lebih baik, karena setiap anggota memiliki pengetahuan tambahan yang dapat diterapkan dalam situasi tertentu.

## **2. Meningkatkan Kemampuan untuk Menyelesaikan Masalah**

Kerjasama dalam tim berperan penting dalam meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh sebuah organisasi. Masalah yang kompleks dan tantangan yang muncul sering kali tidak dapat dipecahkan hanya dengan satu sudut pandang atau keahlian tertentu. Dalam konteks ini, kerjasama memungkinkan berbagai perspektif yang berbeda untuk saling melengkapi dan mengarah pada solusi yang lebih kreatif dan inovatif. Penelitian yang dilakukan oleh Paulus dan Nijstad (2003) menunjukkan bahwa kelompok yang bekerja bersama dapat menghasilkan solusi yang lebih baik dibandingkan dengan individu yang berusaha menyelesaikan masalah sendirian. Ketika tim bekerja bersama, dapat memanfaatkan kekuatan kolektif, menggabungkan pengetahuan dan pengalaman yang berbeda, serta membahas berbagai ide yang mungkin tidak pernah terlintas jika bekerja secara terpisah.

Sebagai contoh dalam sebuah tim yang menangani masalah keuangan perusahaan, anggota yang memiliki latar belakang akuntansi, pemasaran, dan operasional dapat menyumbangkan pandangan yang berbeda mengenai bagaimana mengatasi kesulitan keuangan. Kerjasama memungkinkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang sebelumnya tidak terlihat dan mengembangkan solusi yang lebih holistik. Kerjasama ini membuka kesempatan untuk menyatukan berbagai keahlian yang saling melengkapi, sehingga memungkinkan tim untuk membuat keputusan yang lebih matang dan lebih tepat sasaran. Dengan demikian,

organisasi tidak hanya memperoleh solusi yang lebih baik, tetapi juga meningkatkan kualitas pengambilan keputusan di seluruh tim.

Konsep *problem-solving teams* juga menggambarkan bagaimana kerjasama dalam tim sangat bermanfaat dalam menyelesaikan masalah yang spesifik dan membutuhkan pendekatan multidisipliner. Tim semacam ini biasanya terdiri dari individu dengan berbagai latar belakang keahlian, sehingga setiap anggota tim dapat memberikan kontribusi unik yang memperkaya proses penyelesaian masalah. Dalam tim pemecahan masalah, anggota tim tidak hanya bekerja untuk menemukan solusi, tetapi juga saling berbagi informasi, memberikan umpan balik, dan menawarkan ide baru yang mungkin tidak terpikirkan sebelumnya. Kolaborasi semacam ini tidak hanya mempercepat proses pemecahan masalah, tetapi juga menghasilkan solusi yang lebih beragam dan lebih kuat, karena setiap aspek masalah dipertimbangkan dari berbagai sudut pandang yang berbeda.

Kerjasama dalam tim juga meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan masalah. Ketika anggota tim bekerja bersama, dapat membagi tugas dan tanggung jawab sesuai dengan keahlian masing-masing, memungkinkan untuk fokus pada area yang dikuasai. Hal ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga memungkinkan tim untuk mengatasi masalah dengan cara yang lebih terstruktur dan sistematis. Sebagai contoh, dalam sebuah proyek konstruksi besar, tim yang terdiri dari insinyur, arsitek, dan manajer proyek akan bekerja sama untuk menyelesaikan berbagai masalah yang muncul selama pembangunan. Jika setiap anggota tim bekerja dengan cara yang terkoordinasi dan berbagi informasi secara terbuka, dapat mengidentifikasi masalah sejak dini dan menyelesaikannya dengan lebih cepat daripada jika bekerja secara terpisah.

Di dunia teknologi, kerjasama yang baik sangat penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang sering muncul selama siklus pengembangan produk. Pengembangan perangkat lunak, misalnya, melibatkan banyak proses kompleks yang melibatkan beberapa tim yang memiliki keahlian berbeda, seperti pengembang, analis sistem, dan penguji perangkat lunak. Setiap tahap pengembangan memiliki tantangan tersendiri yang memerlukan pengetahuan teknis khusus. Ketika tim pengembang dan penguji perangkat lunak bekerja bersama dengan baik, dapat menemukan masalah teknis lebih cepat dan mengidentifikasi cara-cara untuk memperbaikinya tanpa harus

menunggu proses yang memakan waktu. Komunikasi yang terbuka dan kerjasama yang lancar memungkinkan proses pemecahan masalah yang lebih cepat dan lebih efisien.

Kerjasama yang baik dalam tim juga meningkatkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah lebih awal. Dalam suatu tim, setiap anggota membawa perspektif dan pengalaman yang berbeda, yang memungkinkannya untuk melihat masalah dari sudut pandang yang berbeda pula. Hal ini memungkinkan untuk mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin terlewatkan jika hanya satu individu yang bekerja secara terpisah. Misalnya, dalam tim manajemen risiko, anggota tim yang memiliki latar belakang di bidang keuangan mungkin dapat mengidentifikasi risiko keuangan yang mungkin tidak disadari oleh anggota tim lainnya. Dengan kerjasama yang baik, informasi ini dapat segera dibagikan dan ditangani dengan cepat, sehingga mencegah masalah yang lebih besar di masa depan.

Kerjasama yang efektif juga menciptakan lingkungan yang memungkinkan anggota tim untuk belajar dari satu sama lain dan mengembangkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah. Ketika tim berkolaborasi, saling mentransfer pengetahuan dan keterampilan yang dapat meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Misalnya, seorang anggota tim yang ahli dalam analisis data mungkin dapat melatih anggota tim lainnya tentang cara menganalisis data dengan lebih efektif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kemampuan seluruh tim dalam menangani masalah yang memerlukan analisis mendalam. Dengan kata lain, kerjasama tidak hanya membantu dalam pemecahan masalah saat ini, tetapi juga meningkatkan kapasitas tim untuk menangani tantangan serupa di masa depan.

Keuntungan lainnya dari kerjasama dalam tim adalah peningkatan kreativitas dan inovasi dalam proses penyelesaian masalah. Ketika anggota tim bekerja bersama untuk memecahkan masalah, dapat menggabungkan ide-ide yang berbeda dan menemukan solusi yang mungkin tidak terpikirkan oleh individu yang bekerja sendirian. Proses brainstorming yang melibatkan kontribusi dari berbagai anggota tim dapat menghasilkan ide-ide yang lebih cemerlang, yang pada akhirnya akan mengarah pada solusi yang lebih inovatif dan efektif. Dengan memperkenalkan beragam perspektif dalam proses pemecahan masalah, tim dapat membahas berbagai pendekatan yang lebih luas dan menghasilkan hasil yang lebih baik.

Kerjasama dalam tim juga memfasilitasi pengelolaan masalah yang lebih kompleks. Masalah yang melibatkan banyak faktor dan pihak seringkali memerlukan penanganan yang melibatkan berbagai keahlian dan pendekatan. Dalam tim yang berkolaborasi dengan baik, masalah yang kompleks dapat dipecah menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan lebih mudah dikelola, sehingga proses penyelesaian masalah menjadi lebih terstruktur dan efisien. Misalnya, dalam proyek infrastruktur besar, tim yang bekerja sama dengan baik akan dapat menangani masalah-masalah seperti keterlambatan bahan bangunan, kesalahan desain, atau masalah anggaran secara terpisah, tetapi tetap dalam kerangka solusi keseluruhan yang lebih komprehensif.

## **B. Peran Komunikasi dalam Kerjasama Tim**

Komunikasi adalah komponen dasar yang sangat penting dalam keberhasilan kerjasama tim. Tanpa komunikasi yang efektif, bahkan tim yang paling berbakat dan berpengalaman pun akan kesulitan dalam mencapai tujuannya. Komunikasi dalam tim bukan hanya berkaitan dengan menyampaikan informasi, tetapi juga mencakup aspek pengertian, penyelesaian masalah, koordinasi tugas, serta membangun hubungan interpersonal yang kuat antara anggota tim. Dalam konteks ini, peran komunikasi dalam kerjasama tim tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan informasi, tetapi juga dengan penguatan hubungan antar individu dalam tim dan pencapaian tujuan bersama.

Komunikasi yang efektif dalam tim berfungsi untuk meminimalkan kesalahan, mengurangi ketegangan, meningkatkan efisiensi kerja, dan memperkuat hubungan tim secara keseluruhan. Oleh karena itu, komunikasi bukan hanya menjadi sarana untuk mentransfer informasi, tetapi juga sebagai jembatan yang menghubungkan antar individu dalam tim untuk bekerja bersama secara harmonis dan mencapai hasil yang optimal. Selain itu, komunikasi juga berfungsi sebagai alat untuk menciptakan sinergi di antara anggota tim yang memiliki keterampilan dan latar belakang berbeda, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja.

### **1. Komunikasi Verbal dan Non-Verbal dalam Kerjasama Tim**

Komunikasi verbal dan non-verbal adalah dua bentuk komunikasi yang saling melengkapi dan memiliki peran yang sangat

penting dalam kerjasama tim. Komunikasi verbal mengacu pada penggunaan kata-kata dalam penyampaian informasi, baik dalam bentuk lisan maupun tertulis. Sementara itu, komunikasi non-verbal mencakup ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, serta nada suara yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Kedua bentuk komunikasi ini sangat berpengaruh dalam menciptakan pemahaman yang jelas antara anggota tim dan memfasilitasi kolaborasi yang lebih baik.

Komunikasi verbal memiliki peran yang sangat vital dalam kerjasama tim, karena melalui kata-kata, anggota tim dapat memberikan informasi, instruksi, umpan balik, dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul dalam proyek atau tugas tertentu. Komunikasi verbal yang baik memerlukan keterampilan mendengarkan aktif, berbicara dengan jelas dan ringkas, serta memastikan bahwa pesan yang disampaikan dipahami dengan benar oleh penerima. Dalam situasi tim, ini sangat penting agar setiap anggota tahu peran dan tanggung jawab, serta dapat bekerja dengan tujuan yang sama.

Menurut Hackman (2002), komunikasi verbal yang terbuka dan jelas dalam tim dapat mengurangi kemungkinan miskomunikasi, yang bisa mengarah pada kesalahpahaman atau kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Dalam tim yang efektif, setiap anggota didorong untuk berkomunikasi dengan jujur dan terbuka mengenai ide dan masalah yang dihadapi. Komunikasi yang jelas juga penting dalam pengambilan keputusan bersama, karena setiap informasi yang diperlukan dapat disampaikan dan dipahami dengan baik. Selain komunikasi verbal, komunikasi non-verbal juga berperan yang sangat besar dalam kerjasama tim. Komunikasi non-verbal dapat menggambarkan emosi, menunjukkan keterlibatan, dan memperjelas pesan yang disampaikan. Ekspresi wajah, gerakan tangan, dan kontak mata dapat memperkuat pesan verbal yang disampaikan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara pesan verbal dan non-verbal bisa menimbulkan kebingungannya.

Studi oleh Mehrabian (1972) menunjukkan bahwa dalam komunikasi antar manusia, pesan yang disampaikan melalui kata-kata hanya menyumbang 7% dari keseluruhan komunikasi, sementara 55% berasal dari ekspresi wajah dan bahasa tubuh, dan 38% dari intonasi suara. Oleh karena itu, dalam konteks kerja tim, komunikasi non-verbal bisa sangat menentukan dalam membangun kepercayaan dan pemahaman antara anggota tim. Anggota tim yang dapat

menginterpretasikan isyarat non-verbal dengan baik dapat bekerja lebih harmonis dan memperlancar alur komunikasi.

## **2. Komunikasi dan Pembentukan Budaya Tim yang Positif**

Komunikasi juga berperan penting dalam pembentukan budaya tim yang positif. Budaya tim yang sehat didasarkan pada komunikasi yang efektif, di mana setiap anggota merasa dihargai, didengarkan, dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam tim yang memiliki budaya komunikasi yang baik, anggota tim lebih cenderung untuk berbagi ide, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Pentingnya budaya komunikasi yang positif dalam tim dijelaskan oleh Schein (2010), yang menyatakan bahwa komunikasi adalah elemen kunci dalam pembentukan dan pemeliharaan budaya organisasi. Dalam tim, komunikasi yang terbuka dan jujur memperkuat nilai-nilai seperti transparansi, kepercayaan, dan saling menghormati. Dengan budaya yang seperti ini, anggota tim akan lebih termotivasi dan merasa lebih nyaman dalam berbagi pandangan atau ide tanpa rasa takut akan penolakan atau kritik yang tidak konstruktif. Sebaliknya, budaya tim yang negatif, yang dicirikan oleh komunikasi yang buruk, ketidakpastian, dan ketidakjelasan, akan menyebabkan penurunan produktivitas dan meningkatkan tingkat stres di antara anggota tim. Tim yang tidak memiliki komunikasi yang baik mungkin akan menghadapi masalah dalam pengambilan keputusan dan mengalami konflik yang lebih sering.

## **C. Mengatasi Tantangan dalam Kerjasama Tim**

Kerjasama tim yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan bersama, namun, berbagai tantangan sering kali muncul yang dapat menghambat kinerja tim. Tantangan ini bisa berasal dari faktor internal seperti perbedaan individu, konflik antar anggota, atau kurangnya komunikasi yang efektif, maupun dari faktor eksternal seperti tekanan waktu dan beban kerja yang tinggi. Mengatasi tantangan ini memerlukan pendekatan yang holistik dan strategi yang melibatkan pemahaman mendalam tentang dinamika tim dan keterampilan komunikasi yang baik. Pada dasarnya, mengatasi tantangan dalam kerjasama tim tidak hanya tentang menyelesaikan masalah yang muncul,

tetapi juga tentang membangun sebuah budaya yang mendukung kolaborasi yang sehat. Tim yang berhasil dalam mengatasi tantangan adalah tim yang dapat mengidentifikasi masalah dengan cepat, mencari solusi yang efektif, dan belajar dari setiap pengalaman.

### **1. Menangani Perbedaan Individu dalam Tim**

Perbedaan individu dalam tim adalah faktor yang tidak bisa dihindari dalam kerjasama kelompok. Setiap anggota tim datang dengan latar belakang yang berbeda, baik dari segi budaya, pengalaman, pendidikan, bahkan cara berpikir dan kepribadiannya. Meskipun perbedaan ini dapat menjadi tantangan, sebenarnya juga dapat menjadi sumber kekuatan jika dikelola dengan baik. Tanpa perbedaan, tim mungkin akan terjebak dalam pola pikir yang sempit dan kurang inovatif. Namun, apabila tidak dikelola dengan bijaksana, perbedaan-perbedaan ini dapat menimbulkan ketegangan, konflik, atau bahkan menyebabkan kinerja tim menurun. Oleh karena itu, penting untuk mengenali dan mengelola perbedaan tersebut dengan cara yang konstruktif.

Salah satu langkah pertama untuk mengelola perbedaan individu adalah dengan menciptakan ruang bagi komunikasi yang terbuka dan jujur. Komunikasi yang efektif memungkinkan anggota tim untuk menyampaikan pandangan dan perasaannya tanpa rasa takut atau merasa dihakimi. Ketika anggota tim merasa bahwa ia dapat berbicara dengan bebas, akan lebih terbuka dalam berbagi ide dan lebih mudah menerima ide orang lain. Dalam konteks ini, pemimpin tim berperan sangat penting untuk memastikan bahwa semua anggota merasa didengarkan dan dihargai. Seorang pemimpin yang mampu memfasilitasi komunikasi ini akan menciptakan suasana yang lebih kolaboratif dan terbuka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Komunikasi saja tidak cukup. Pengembangan budaya yang inklusif dan menerima keberagaman merupakan langkah penting berikutnya dalam mengelola perbedaan individu. Budaya inklusif dalam tim adalah budaya di mana perbedaan dihargai dan diakui sebagai kekuatan, bukan sebagai hambatan. Hal ini memerlukan sikap proaktif dari semua anggota tim, termasuk pemimpin, untuk memastikan bahwa setiap individu merasa diterima dan dihormati, terlepas dari perbedaan yang ada. Anggota tim perlu diberikan pemahaman bahwa keberagaman bukanlah penghalang untuk bekerja bersama, tetapi sebaliknya,

keberagaman tersebut adalah faktor yang memperkaya solusi yang dicari bersama.

Keberagaman dalam tim tidak hanya mencakup perbedaan dalam aspek fisik atau sosial, seperti ras atau gender, tetapi juga mencakup perbedaan dalam cara berpikir, nilai, dan pendekatan dalam menyelesaikan masalah. Dengan memperhatikan semua aspek perbedaan ini, tim dapat belajar untuk saling menghormati dan memahami cara pandang yang berbeda. Hal ini juga dapat memperkaya diskusi dan pengambilan keputusan dalam tim, karena setiap individu dapat membawa perspektif baru yang mungkin belum pernah dipertimbangkan sebelumnya. Dengan demikian, keberagaman dapat menjadi sumber inovasi yang luar biasa dalam tim.

Menghadapi perbedaan tersebut memang tidak selalu mudah. Seringkali, ketegangan atau konflik dapat muncul ketika individu merasa pandangannya tidak diterima atau dihargai. Ketika ini terjadi, penting bagi anggota tim untuk memiliki keterampilan interpersonal yang baik, seperti empati dan kemampuan untuk mendengarkan dengan cermat. Empati memungkinkan seseorang untuk memahami perspektif orang lain dan merespons dengan cara yang lebih bijaksana dan penuh pengertian. Dengan mendengarkan dengan baik, anggota tim dapat meresapi ide atau pandangan yang berbeda dan mencari cara untuk menemukan titik temu yang saling menguntungkan.

Keterampilan mendengarkan dengan baik sangat penting dalam mengelola perbedaan individu, karena seringkali konflik muncul bukan karena perbedaan itu sendiri, tetapi karena salah paham atau ketidakmampuan untuk memahami pandangan orang lain. Dalam situasi seperti ini, anggota tim yang memiliki keterampilan mendengarkan yang baik dapat membantu meredakan ketegangan dengan memberikan perhatian penuh kepada orang yang berbicara, serta memberikan tanggapan yang tidak hanya mencerminkan pemahaman, tetapi juga penghargaan terhadap pandangannya. Ketika anggota tim merasa bahwa ia didengarkan dengan baik, akan merasa lebih dihargai dan lebih terbuka terhadap ide-ide lain yang berbeda.

Penting untuk selalu menjaga rasa saling menghormati di antara anggota tim. Menghargai kontribusi orang lain, meskipun pandangannya berbeda, adalah kunci dalam menjaga keharmonisan tim. Rasa saling menghormati ini tidak hanya terbatas pada komunikasi verbal, tetapi juga tercermin dalam tindakan sehari-hari. Setiap anggota tim harus saling

mendukung dan memberikan penghargaan atas usaha dan ide-ide yang dibawa oleh masing-masing individu. Dengan demikian, meskipun perbedaan ada, rasa saling menghormati akan menciptakan lingkungan di mana setiap individu merasa memiliki peran yang penting dalam tim.

Kepemimpinan yang efektif juga berperan besar dalam mengelola perbedaan individu dalam tim. Seorang pemimpin harus dapat mengidentifikasi potensi konflik yang mungkin muncul akibat perbedaan individu dan segera mengambil langkah-langkah untuk meredakannya. Pemimpin yang baik akan mampu membimbing tim untuk melihat perbedaan sebagai sesuatu yang positif dan dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan yang inklusif dan terbuka juga dapat memfasilitasi pencapaian tujuan tim dengan cara yang lebih harmonis dan kolaboratif.

Penting untuk menciptakan kesempatan bagi anggota tim untuk saling mengenal satu sama lain secara pribadi. Seringkali, perbedaan individu menjadi lebih jelas ketika anggota tim tidak saling mengenal dengan baik. Dengan membangun hubungan yang lebih personal antar anggota tim, akan lebih memahami motivasi dan cara berpikir masing-masing. Hal ini akan memperkuat rasa saling pengertian dan mengurangi potensi konflik yang muncul akibat ketidaktahuan atau prasangka. Aktivitas tim yang melibatkan kolaborasi di luar tugas sehari-hari juga dapat mempererat hubungan antar anggota tim dan meningkatkan kemampuan untuk bekerja sama dengan lebih baik.

## **2. Mengelola Konflik dalam Tim**

Konflik dalam tim sering dianggap sebagai tantangan yang harus dihindari, namun sebenarnya, konflik adalah hal yang wajar dalam setiap kelompok kerja. Hal ini terutama terjadi karena adanya perbedaan pendapat, pandangan, nilai, dan cara berpikir di antara anggota tim. Perbedaan tersebut sering kali menciptakan ketegangan, terutama ketika anggota tim merasa bahwa pandangannya tidak dihargai atau diabaikan. Konflik yang muncul dari ketidaksepakatan atau perbedaan ini bisa sangat mengganggu, tetapi jika dikelola dengan baik, konflik tersebut juga dapat menjadi peluang untuk memperbaiki komunikasi, meningkatkan pemahaman, dan merumuskan solusi yang lebih baik. Oleh karena itu, memiliki strategi pengelolaan konflik yang efektif sangat penting dalam mempertahankan kinerja dan keharmonisan tim.

Salah satu langkah pertama dalam mengelola konflik adalah dengan memastikan adanya komunikasi yang terbuka dan transparan. Ketika konflik muncul, penting bagi anggota tim untuk merasa bahwa ia dapat menyampaikan pendapat dan perasaannya tanpa takut akan mendapat reaksi negatif atau kritik yang merusak. Dengan menciptakan lingkungan yang terbuka, anggota tim dapat lebih mudah berbicara tentang ketidaksetujuan, yang pada gilirannya dapat membantu menyelesaikan masalah lebih cepat. Komunikasi yang terbuka juga memberi kesempatan bagi semua pihak untuk mendengarkan perspektif yang berbeda, sehingga dapat tercapai pemahaman yang lebih baik tentang akar permasalahan.

Diskusi konstruktif juga merupakan kunci dalam menyelesaikan konflik. Diskusi konstruktif adalah dialog yang mengedepankan pemecahan masalah dengan cara yang tidak merendahkan pihak lain. Dalam diskusi ini, setiap anggota tim diberikan kesempatan untuk menyampaikan pandangannya, namun dengan cara yang tidak menyerang atau menghakimi. Fokus dari diskusi konstruktif adalah mencari solusi yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat, bukannya memperpanjang konflik atau menemukan siapa yang salah. Pendekatan seperti ini membantu membangun rasa saling menghargai di antara anggota tim dan memungkinkan tercapainya kesepakatan yang saling menguntungkan.

Untuk mengelola konflik, teknik mediasi atau fasilitasi juga sangat berguna. Mediasi melibatkan pihak ketiga yang tidak terlibat dalam konflik untuk membantu tim menemukan solusi. Pihak ketiga ini bertindak sebagai mediator yang menjaga agar proses komunikasi tetap terfokus dan produktif. Mediator bertugas untuk mendengarkan kedua belah pihak, mengidentifikasi titik perselisihan, dan membantu pihak-pihak yang terlibat untuk mencapai solusi yang dapat diterima bersama. Teknik mediasi sangat efektif dalam situasi yang melibatkan ketegangan emosional tinggi, karena mediator dapat menenangkan pihak-pihak yang terlibat dan mengarahkan diskusi ke arah yang lebih konstruktif.

Pendekatan lain yang bisa digunakan dalam pengelolaan konflik adalah kolaborasi dan kompromi. Dalam pendekatan kolaboratif, fokus utamanya adalah mencari solusi yang memuaskan bagi semua pihak, bukan hanya sekadar memenangkan satu pihak atas yang lain. Dengan kolaborasi, anggota tim bekerja sama untuk menemukan solusi yang dapat menguntungkan semua pihak, dengan mempertimbangkan

kepentingan dan tujuan bersama. Meskipun solusi yang dicapai mungkin tidak sepenuhnya sesuai dengan keinginan semua pihak, kolaborasi ini mengutamakan pencapaian hasil yang lebih baik daripada sekadar menghindari perbedaan.

Kompromi juga merupakan strategi yang efektif, terutama ketika tidak ada solusi yang bisa sepenuhnya memuaskan semua pihak. Dalam kompromi, setiap pihak mungkin harus mengalah pada beberapa aspek untuk mencapai titik temu. Meskipun kompromi tidak selalu menghasilkan solusi yang ideal bagi semua pihak, ini memungkinkan tim untuk tetap melanjutkan pekerjaan dan mencapai tujuan bersama. Kompromi mengedepankan keseimbangan antara mempertahankan hubungan jangka panjang dan menyelesaikan masalah dalam jangka pendek.

Strategi pengelolaan konflik yang berbasis kolaborasi dan kompromi lebih disarankan daripada pendekatan kompetitif atau penghindaran. Pendekatan kompetitif, di mana masing-masing pihak berusaha untuk "menang" atas pihak lain, sering kali memperburuk konflik dan merusak hubungan antara anggota tim. Sementara itu, penghindaran hanya menunda penyelesaian masalah dan dapat menyebabkan ketegangan yang lebih besar di kemudian hari. Oleh karena itu, kolaborasi dan kompromi lebih mengutamakan penyelesaian masalah yang bersifat win-win, di mana semua pihak merasa puas dan hubungan antar anggota tim tetap terjaga.

Mengelola konflik secara konstruktif juga memerlukan keterampilan dalam mengelola emosi. Konflik sering kali melibatkan perasaan yang kuat, seperti frustrasi atau marah, yang dapat mengaburkan pemikiran rasional. Oleh karena itu, anggota tim perlu belajar untuk mengelola emosi dengan baik agar dapat tetap fokus pada penyelesaian masalah. Menggunakan teknik seperti pernapasan dalam atau jeda sejenak dapat membantu anggota tim menenangkan diri sebelum melanjutkan diskusi. Selain itu, pemimpin tim harus mampu memberikan contoh dalam hal pengelolaan emosi, serta mendorong anggota tim untuk tetap tenang dan rasional dalam menghadapi konflik.

Ketika konflik berhasil dikelola dengan baik, tim akan keluar dari situasi tersebut dengan lebih kuat dan lebih kompak. Menghadapi perbedaan dengan cara yang konstruktif dapat mempererat hubungan antar anggota tim dan meningkatkan rasa saling percaya. Tim yang mampu mengelola konflik dengan efektif akan lebih siap menghadapi

tantangan di masa depan, karena telah belajar untuk bekerja bersama meskipun ada perbedaan. Selain itu, pengalaman mengelola konflik dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dan pemecahan masalah anggota tim, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kinerja tim secara keseluruhan.

Konflik dalam tim, meskipun sering kali dianggap sebagai hal negatif, sebenarnya bisa menjadi peluang untuk belajar dan berkembang. Dengan strategi pengelolaan konflik yang tepat, tim dapat mengubah konflik menjadi pengalaman yang memperkaya dan memperkuat kerjasama. Oleh karena itu, penting bagi setiap anggota tim untuk memiliki sikap terbuka terhadap perbedaan dan siap untuk bekerja sama dalam menyelesaikan konflik dengan cara yang positif. Dengan demikian, tim akan mampu menjaga keharmonisan dan mencapai tujuan bersama secara lebih efisien dan efektif.





# **BAB VII**

## **KETERAMPILAN INTERPERSONAL DALAM LINGKUNGAN KERJA**

---

---

Keterampilan interpersonal dalam lingkungan kerja berperan yang sangat penting dalam membangun hubungan yang produktif dan harmonis antar sesama rekan kerja. Dalam dunia kerja yang semakin dinamis dan kolaboratif, kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif, bekerja sama dalam tim, serta memahami dan mengelola perasaan orang lain, menjadi keterampilan yang sangat berharga. Keterampilan ini tidak hanya mendukung terciptanya suasana kerja yang positif, tetapi juga berkontribusi pada keberhasilan individu maupun tim dalam mencapai tujuan bersama. Dalam konteks pekerjaan, keterampilan interpersonal melibatkan kemampuan untuk berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, dan bawahan dengan cara yang menunjukkan rasa hormat, empati, serta kemampuan untuk menyelesaikan konflik secara konstruktif. Tanpa keterampilan ini, hubungan kerja dapat menjadi tegang, yang pada akhirnya dapat menghambat produktivitas dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan interpersonal menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kerja, memperkuat kolaborasi antar tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan seluruh anggota organisasi.

### **A. Membangun Hubungan Profesional yang Kuat**

Membangun hubungan profesional yang kuat adalah salah satu keterampilan interpersonal yang paling penting dalam dunia kerja. Hubungan yang baik dengan rekan kerja, atasan, dan klien tidak hanya mendukung tercapainya tujuan organisasi, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih produktif dan menyenangkan. Ada beberapa

aspek utama yang perlu diperhatikan dalam membangun hubungan profesional yang efektif, termasuk komunikasi yang jelas, membangun kepercayaan, dan memiliki empati yang tulus terhadap orang lain.

## **1. Komunikasi yang Efektif dalam Membangun Hubungan Profesional**

Komunikasi adalah unsur yang sangat penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan profesional yang sehat di tempat kerja. Dalam konteks organisasi, komunikasi yang efektif dapat berfungsi sebagai jembatan antara individu atau tim yang berbeda untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Robbins dan Judge (2019), komunikasi yang baik dapat meningkatkan kolaborasi, mengurangi kemungkinan misinterpretasi, dan membangun rasa saling menghargai di antara anggota tim atau antar departemen dalam organisasi. Ketika komunikasi dalam organisasi berjalan dengan lancar, anggota tim dapat bekerja dengan lebih produktif dan harmonis. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menciptakan kebingungan, ketegangan, dan konflik yang menghambat kinerja dan keberhasilan organisasi.

Untuk membangun hubungan profesional yang kokoh, penting untuk memiliki kemampuan komunikasi yang efektif. Salah satu aspek utama dari komunikasi yang efektif adalah kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas. Pesan yang tidak jelas atau ambigu dapat menyebabkan kesalahpahaman dan mengarah pada kebingungan di antara pihak yang terlibat. Dalam lingkungan kerja, ketidakjelasan dalam komunikasi dapat mengakibatkan keputusan yang buruk, ketidaktepatan dalam menjalankan tugas, atau bahkan konflik yang tidak perlu. Oleh karena itu, kemampuan untuk merumuskan pesan dengan bahasa yang tepat, jelas, dan mudah dimengerti sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan benar oleh semua pihak yang terlibat.

Komunikasi yang efektif bukan hanya tentang berbicara dengan jelas. Mendengarkan dengan seksama adalah keterampilan yang tak kalah pentingnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Brownell (2012), mendengarkan adalah salah satu elemen utama dalam komunikasi yang efektif, dan seringkali merupakan langkah pertama untuk membangun hubungan yang baik di tempat kerja. Ketika seseorang merasa didengarkan dengan penuh perhatian, cenderung merasa dihargai dan lebih terbuka untuk berkolaborasi. Oleh karena itu,

kemampuan untuk mendengarkan dengan empati dan memahami perspektif orang lain dapat memperkuat hubungan profesional dan menciptakan suasana kerja yang lebih positif.

Mendengarkan aktif tidak hanya melibatkan mendengarkan kata-kata yang diucapkan, tetapi juga memperhatikan bahasa tubuh dan isyarat non-verbal yang mungkin disampaikan oleh lawan bicara. Bahasa tubuh, seperti gerakan tangan, ekspresi wajah, dan postur tubuh, dapat memberikan informasi tambahan yang penting dalam komunikasi. Oleh karena itu, dalam komunikasi profesional, sangat penting untuk memperhatikan aspek non-verbal ini, karena sering kali menyampaikan lebih banyak informasi daripada kata-kata itu sendiri. Menggunakan bahasa tubuh yang sesuai, seperti kontak mata yang baik dan sikap tubuh yang terbuka, dapat memperkuat pesan yang disampaikan dan menunjukkan bahwa seseorang benar-benar memperhatikan percakapan tersebut.

Pada hubungan profesional, komunikasi juga melibatkan kemampuan untuk mengelola percakapan dalam berbagai situasi, termasuk saat berada dalam tekanan atau konflik. Dalam situasi yang penuh tekanan, emosi dapat mempengaruhi cara seseorang berkomunikasi, yang dapat memicu eskalasi konflik atau menciptakan misinterpretasi. Oleh karena itu, penting bagi individu untuk mengelola emosi dan tetap fokus pada pesan yang ingin disampaikan. Mengelola komunikasi dalam situasi konflik, misalnya, memerlukan keterampilan untuk tetap tenang, mendengarkan semua pihak dengan empati, dan menghindari berbicara atau bertindak secara impulsif. Ketika komunikasi dilakukan dengan hati-hati dalam situasi seperti ini, kemungkinan konflik dapat diselesaikan dengan lebih baik, dan hubungan profesional tetap terjaga.

Komunikasi yang efektif juga mencakup kemampuan untuk memberi dan menerima umpan balik yang konstruktif. Memberikan umpan balik yang jelas, spesifik, dan berbasis pada fakta dapat membantu seseorang untuk memahami area yang perlu diperbaiki tanpa merasa diserang. Sebaliknya, menerima umpan balik dengan sikap terbuka dan tanpa defensif juga merupakan bagian dari komunikasi yang efektif. Dalam konteks profesional, umpan balik yang konstruktif memungkinkan individu untuk berkembang dan meningkatkan kinerja, sementara juga menjaga hubungan yang baik di tempat kerja. Dalam memberikan umpan balik, sangat penting untuk mempertimbangkan cara

penyampaiannya, menggunakan bahasa yang tidak mengancam, dan fokus pada perilaku atau hasil kerja, bukan pada karakter pribadi seseorang.

Komunikasi yang efektif dalam konteks profesional memerlukan kemampuan untuk beradaptasi dengan audiens yang berbeda. Setiap orang memiliki gaya komunikasi yang berbeda, dan apa yang mungkin efektif dalam satu situasi atau dengan satu individu, belum tentu efektif dalam situasi atau dengan individu lainnya. Oleh karena itu, penting untuk dapat membaca situasi dan menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kebutuhan audiens. Misalnya, saat berkomunikasi dengan seorang atasan, gaya komunikasi yang lebih formal dan ringkas mungkin lebih diterima, sementara dalam percakapan dengan rekan sejawat, komunikasi yang lebih santai dan kolaboratif bisa lebih efektif. Fleksibilitas dalam komunikasi ini menunjukkan kecakapan sosial yang tinggi dan kemampuan untuk membangun hubungan profesional yang kuat.

Komunikasi juga berperan besar dalam membangun kepercayaan antara individu dalam lingkungan profesional. Kepercayaan adalah fondasi dari hubungan yang baik dan saling mendukung di tempat kerja. Komunikasi yang jujur dan transparan dapat memperkuat kepercayaan ini, sementara komunikasi yang tidak jelas atau tersembunyi dapat merusak hubungan dan menciptakan ketidakpercayaan. Misalnya, ketika seorang manajer secara terbuka berkomunikasi mengenai keputusan yang diambil dan alasan di balik keputusan tersebut, ini memberikan rasa percaya kepada tim bahwa keputusan tersebut didasarkan pada pertimbangan yang matang dan adil. Sebaliknya, kurangnya komunikasi atau ketidakterbukaan dapat menimbulkan kecurigaan dan menurunkan moral kerja tim.

Salah satu tantangan utama dalam komunikasi profesional adalah bagaimana mengelola perbedaan budaya dan gaya komunikasi yang berbeda di antara anggota tim. Dalam organisasi yang beragam secara budaya, anggota tim mungkin memiliki cara yang berbeda dalam berkomunikasi dan menyampaikan pesan. Misalnya, dalam beberapa budaya, komunikasi yang langsung dan eksplisit dianggap penting, sementara dalam budaya lain, komunikasi yang lebih halus atau tidak langsung mungkin lebih dihargai. Untuk itu, penting bagi individu di lingkungan kerja yang multikultural untuk memiliki keterampilan komunikasi lintas budaya. Keterampilan ini mencakup kesadaran akan

perbedaan budaya dan kemampuan untuk beradaptasi dengan cara berkomunikasi yang sesuai dengan latar belakang budaya orang lain.

## **2. Membangun Kepercayaan dalam Hubungan Profesional**

Kepercayaan merupakan unsur penting yang membentuk dasar hubungan profesional yang kokoh dan langgeng. Tanpa kepercayaan, hubungan profesional, baik itu antar individu, antar tim, maupun antar organisasi, akan sulit berkembang dan berfungsi dengan optimal. Dalam pandangan Covey (2006), kepercayaan berperan sebagai elemen yang menghubungkan orang dan memungkinkan bekerja sama secara efektif. Ketika kepercayaan hadir dalam hubungan profesional, hal ini mengurangi ketegangan antar pihak, membuka ruang bagi diskusi yang konstruktif, serta memfasilitasi inovasi dan kolaborasi yang lebih baik.

Membangun kepercayaan memerlukan usaha dan konsistensi dalam tindakan dan komunikasi. Seseorang yang dapat dipercaya adalah individu yang selalu menjaga konsistensi antara kata-kata dan tindakannya. Ketika seseorang mengatakan sesuatu dan bertindak sesuai dengan apa yang dikatakan, menunjukkan integritas yang tinggi. Ini adalah kualitas yang sangat dihargai dalam dunia profesional, karena memberi rasa aman kepada rekan kerja dan mitra bahwa ia dapat mengandalkan orang tersebut untuk memenuhi janji dan komitmen yang telah dibuat. Kepercayaan tidak bisa dibangun dalam semalam; ini adalah proses yang memerlukan waktu dan ketekunan dalam setiap interaksi yang dilakukan, baik dalam percakapan sehari-hari maupun dalam situasi formal yang lebih besar.

Salah satu cara utama untuk membangun kepercayaan dalam hubungan profesional adalah dengan memastikan transparansi dalam proses pengambilan keputusan. Ketika keputusan dibuat secara terbuka dan dijelaskan dengan baik, anggota tim atau rekan bisnis lebih cenderung memahami dan menerima alasan di balik keputusan tersebut. Transparansi ini menciptakan rasa inklusi dan keadilan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan antara pihak yang terlibat. Jika sebuah keputusan tampak dibuat secara sepihak atau tidak jelas, hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian dan kecurigaan, yang merusak kepercayaan yang telah ada. Oleh karena itu, kejelasan dan keterbukaan dalam setiap keputusan yang diambil adalah kunci dalam membangun kepercayaan.

Kepercayaan dalam hubungan profesional juga sangat berkaitan dengan integritas dan etika kerja yang dimiliki oleh individu. Integritas mencakup kemampuan untuk berpegang pada prinsip moral yang kuat, bahkan ketika tidak ada yang mengawasi. Seseorang yang memiliki integritas tinggi akan bertindak dengan cara yang jujur dan adil, meskipun ada godaan untuk bertindak sebaliknya demi keuntungan pribadi atau kepentingan jangka pendek. Dalam konteks profesional, etika kerja yang baik tidak hanya mencakup menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga melibatkan sikap yang menghormati dan menghargai orang lain. Individu yang memiliki etika kerja yang baik akan lebih mungkin untuk dihormati dan dipercaya oleh rekan kerja.

Membangun kepercayaan juga memerlukan komitmen untuk berinteraksi dengan cara yang dapat diandalkan. Ini berarti bahwa seseorang harus konsisten dalam tindakannya, menjaga komitmennya, dan selalu siap untuk memenuhi tanggung jawab yang diberikan. Ketika seseorang menunjukkan bahwa ia dapat diandalkan dalam berbagai situasi, kepercayaan akan berkembang secara alami. Sebaliknya, ketidakmampuan untuk memenuhi komitmen atau berulang kali gagal dalam menjalankan tugas dapat mengikis kepercayaan yang telah dibangun, bahkan jika seseorang telah berusaha keras sebelumnya. Oleh karena itu, menjaga konsistensi dalam tindakan sehari-hari adalah aspek yang tidak kalah penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan.

Proses membangun kepercayaan tidak hanya terjadi dalam pertemuan formal atau saat menjalankan tugas tertentu, tetapi juga dalam interaksi informal yang terjadi di luar pertemuan atau tugas yang dijadwalkan. Kepercayaan dapat dibangun dalam percakapan santai, saat membantu rekan kerja, atau bahkan saat menawarkan dukungan moral dalam menghadapi tantangan. Interaksi informal ini sering kali lebih berpengaruh daripada yang kita kira, karena menunjukkan sejauh mana seseorang peduli terhadap orang lain, tidak hanya dalam konteks profesional, tetapi juga dalam konteks pribadi. Perhatian terhadap kesejahteraan kolega, serta upaya untuk menjaga hubungan yang baik di luar pekerjaan, dapat memperkuat rasa saling percaya.

Membangun kepercayaan juga memerlukan kemampuan untuk mengatasi kesalahan dan meminta maaf ketika diperlukan. Tidak ada individu yang sempurna, dan dalam lingkungan profesional, sering kali akan ada situasi di mana kesalahan dibuat, baik oleh individu maupun

oleh tim. Dalam kasus seperti ini, kejujuran dan sikap terbuka untuk mengakui kesalahan adalah tanda integritas yang sangat penting. Meminta maaf dengan tulus dan mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki kesalahan tersebut menunjukkan bahwa seseorang bertanggung jawab atas tindakannya dan berkomitmen untuk menjaga hubungan profesional tetap positif. Hal ini membantu membangun kepercayaan lebih lanjut, karena rekan kerja atau mitra bisnis merasa bahwa dapat bergantung pada seseorang untuk bertanggung jawab atas tindakannya dan memperbaiki keadaan jika diperlukan.

Tantangan terbesar dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan adalah memastikan bahwa kepercayaan yang dibangun tidak mudah tergerus oleh faktor eksternal atau situasi yang penuh tekanan. Dalam situasi yang penuh tekanan, misalnya dalam penyelesaian proyek besar atau dalam krisis organisasi, keputusan yang salah atau tindakan yang tergesa-gesa bisa mengancam kepercayaan yang telah dibangun. Oleh karena itu, penting untuk tetap tenang dan bertindak secara rasional dalam menghadapi tekanan. Selain itu, memelihara hubungan yang didasarkan pada kepercayaan memerlukan komunikasi yang berkelanjutan dan evaluasi terus-menerus mengenai bagaimana hubungan tersebut dapat diperbaiki dan diperkuat.

Kepercayaan dalam hubungan profesional juga berfungsi sebagai landasan untuk inovasi dan pertumbuhan. Ketika individu dalam organisasi merasa bahwa dapat mempercayai rekan kerja, akan lebih cenderung untuk berbagi ide, berkolaborasi, dan menciptakan solusi baru yang dapat memperbaiki cara kerja atau meningkatkan hasil organisasi. Kepercayaan ini memungkinkan individu untuk merasa aman dalam membahas ide-ide baru tanpa rasa takut akan penolakan atau kritik yang merugikan. Dalam tim yang saling percaya, anggota tim lebih siap untuk saling mendukung, memberikan umpan balik konstruktif, dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, kepercayaan bukan hanya fondasi hubungan profesional yang solid, tetapi juga pendorong inovasi dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

## **B. Menangani Dinamika Kelompok di Tempat Kerja**

Dinamika kelompok di tempat kerja merujuk pada pola interaksi, hubungan, dan komunikasi yang terjadi antara individu-individu dalam sebuah tim atau organisasi. Menangani dinamika kelompok yang efektif

sangat penting untuk memastikan kelancaran kolaborasi dan pencapaian tujuan organisasi. Dinamika ini tidak hanya melibatkan hubungan interpersonal, tetapi juga pengelolaan perbedaan pendapat, gaya kerja yang berbeda, serta cara-cara tim mengatasi tantangan atau konflik. Jika tidak ditangani dengan bijaksana, dinamika kelompok yang buruk bisa berdampak negatif pada produktivitas, moral tim, dan kesejahteraan individu. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin dan anggota tim untuk memiliki keterampilan dalam mengidentifikasi dan menangani dinamika kelompok agar lingkungan kerja tetap positif dan efektif.

### **1. Memahami Jenis-Jenis Dinamika Kelompok**

Dinamika kelompok merupakan fenomena penting yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas suatu tim. Dalam dunia kerja, tim yang bekerja dengan baik dapat mencapai tujuan yang lebih tinggi, sedangkan tim yang mengalami masalah dalam dinamika kelompoknya dapat terhambat dalam pencapaian tujuan tersebut. Menurut Robbins dan Judge (2019), ada tiga jenis utama dinamika kelompok yang sering muncul di tempat kerja: dinamika kelompok positif, dinamika kelompok negatif, dan dinamika kelompok pasif. Masing-masing jenis ini memiliki karakteristik yang berbeda dan memerlukan pendekatan yang berbeda pula untuk mengelolanya.

Dinamika kelompok positif adalah jenis interaksi di antara anggota tim yang mengarah pada kolaborasi yang sehat. Anggota tim dalam kelompok positif saling mendukung, berbagi pengetahuan, dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kolaborasi ini memungkinkan anggota tim untuk merasa dihargai dan terlibat, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan. Dinamika positif memperkuat rasa saling percaya dan membangun kohesi dalam tim, yang menjadi dasar untuk pencapaian tujuan yang lebih besar. Dalam kelompok yang dinamis secara positif, komunikasi lebih terbuka dan efisien, masalah dapat diselesaikan dengan cara yang konstruktif, dan anggota tim merasa lebih nyaman untuk memberikan masukan dan umpan balik.

Meskipun dinamika kelompok positif sangat diinginkan, hal tersebut tidak selalu mudah dicapai. Terkadang, ketegangan antar anggota tim atau perbedaan tujuan dan kepentingan dapat mengarah pada dinamika kelompok negatif. Dinamika kelompok negatif terjadi ketika ada ketegangan, konflik, atau persaingan yang merugikan antar anggota

tim. Dalam situasi ini, anggota tim mungkin lebih fokus pada perselisihan pribadi atau perbedaan pendapat daripada berkolaborasi untuk menyelesaikan tugas bersama. Ketegangan ini dapat menghambat komunikasi yang efisien dan mengurangi efektivitas tim secara keseluruhan. Misalnya, jika anggota tim merasa terancam atau tidak dihargai, mungkin tidak terbuka terhadap ide-ide baru atau bahkan menghindari berkontribusi dalam diskusi. Konflik yang tidak terselesaikan dalam tim dapat mengarah pada berkurangnya semangat kerja dan berpotensi menurunkan produktivitas.

Dinamika kelompok negatif juga dapat meningkatkan stres di antara anggota tim. Ketika ada konflik atau ketegangan yang berlangsung lama, ini dapat menyebabkan kelelahan emosional dan mempengaruhi kesejahteraan individu. Stres yang berkelanjutan dapat mengurangi konsentrasi dan kemampuan untuk bekerja secara efektif. Hal ini bisa menjadi siklus yang merugikan, karena stres yang dialami oleh satu anggota tim bisa menyebar ke anggota lainnya, memperburuk situasi. Oleh karena itu, penting untuk mengenali tanda-tanda dinamika kelompok negatif secepat mungkin dan mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah tersebut, seperti melalui mediasi atau pertemuan untuk menyelesaikan konflik.

Dinamika kelompok pasif merupakan jenis dinamika yang terjadi ketika anggota tim tidak cukup terlibat atau tidak berpartisipasi aktif dalam diskusi dan pengambilan keputusan. Dalam tim dengan dinamika pasif, anggota mungkin merasa tidak memiliki suara atau tidak cukup didorong untuk memberikan kontribusinya. Hal ini sering terjadi ketika komunikasi dalam tim tidak berjalan dengan baik atau ketika kepemimpinan yang diberikan tidak cukup efektif untuk mendorong partisipasi aktif. Dinamika pasif dapat mengarah pada kurangnya inovasi, karena ide-ide baru tidak berkembang atau tidak dieksplorasi dengan maksimal. Selain itu, dinamika pasif juga dapat menyebabkan kesulitan dalam mencapai kesepakatan, karena anggota tim mungkin memilih untuk menghindari konfrontasi atau tidak berani mengemukakan pendapatnya.

Dinamika kelompok pasif ini seringkali terkait dengan kurangnya motivasi atau ketidakjelasan tujuan dalam tim. Jika anggota tim tidak memahami perannya atau merasa bahwa kontribusinya tidak dihargai, mungkin kehilangan minat untuk terlibat secara aktif dalam pekerjaan. Dalam beberapa kasus, ketidakjelasan dalam tujuan atau

strategi tim dapat menyebabkan kebingungannya arah yang jelas, yang pada gilirannya dapat menghambat inisiatif dan kolaborasi. Oleh karena itu, penting untuk menjaga agar anggota tim tetap terlibat, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan memastikan bahwa setiap orang merasa dihargai dalam kontribusinya.

Mengidentifikasi jenis dinamika kelompok ini adalah langkah pertama dalam memperbaiki atau memperkuat interaksi dalam tim. Dalam situasi dengan dinamika kelompok positif, tim perlu dipertahankan dengan terus memperkuat komunikasi terbuka, saling menghargai, dan kolaborasi. Pemimpin tim harus memastikan bahwa setiap anggota merasa didengar dan dihargai, serta memfasilitasi pengambilan keputusan yang inklusif. Untuk dinamika negatif, pemimpin perlu segera mengenali masalah dan bekerja untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif, menggunakan teknik mediasi atau diskusi terbuka untuk mencari solusi yang saling menguntungkan. Pemimpin juga harus mengajarkan anggota tim cara mengelola konflik dengan bijak dan menghindari pertengkaran yang merugikan.

Pada dinamika kelompok pasif, pemimpin perlu mengambil peran lebih aktif dalam mendorong partisipasi dan membangun rasa kepemilikan di antara anggota tim. Salah satu cara yang efektif adalah dengan memberikan dorongan untuk berinisiatif, menawarkan penghargaan atas kontribusinya, serta memastikan bahwa setiap anggota memahami peran dan tanggung jawab dalam tim. Dalam hal ini, pemimpin yang inspiratif dan komunikasi yang jelas sangat penting untuk mendorong keterlibatan anggota tim dan memperkuat tujuan bersama.

Untuk mendukung dinamika kelompok positif, organisasi juga harus menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi yang sehat, seperti menyediakan pelatihan komunikasi atau kegiatan team building yang membantu membangun hubungan yang lebih kuat antar anggota tim. Aktivitas seperti ini dapat membantu menciptakan rasa saling percaya, memperkenalkan anggota tim satu sama lain dengan cara yang lebih personal, serta meningkatkan kerjasama dalam situasi yang lebih informal. Dengan pendekatan yang tepat, dinamika kelompok yang positif dapat dipertahankan dan diperkuat, menciptakan atmosfer kerja yang lebih produktif dan harmonis.

## **2. Menangani Konflik dalam Kelompok**

Konflik dalam kelompok adalah fenomena yang tak terhindarkan, terutama ketika berbagai individu dengan latar belakang, pandangan, dan kepentingan yang berbeda berinteraksi. Meskipun konflik sering dianggap negatif, sebenarnya konflik dapat menjadi kesempatan untuk memperdalam pemahaman antar anggota tim, memecahkan masalah yang ada, dan mencari solusi yang lebih kreatif. Fisher, Ury, dan Patton (2011) dalam bukunya "*Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*" menjelaskan bahwa jika konflik dikelola dengan baik, ia dapat menjadi katalis untuk pertumbuhan dan peningkatan dalam kelompok. Oleh karena itu, penting untuk memahami cara-cara yang efektif untuk menangani konflik sehingga dampaknya bisa diminimalkan dan bahkan dimanfaatkan untuk keuntungan kelompok.

Pendekatan pertama yang ditawarkan adalah pendekatan kolaboratif. Pendekatan ini menekankan pada pencarian solusi win-win, di mana semua pihak berusaha untuk mendapatkan hasil yang menguntungkan bagi semua. Pendekatan ini ideal dalam konteks kelompok yang memiliki tujuan bersama yang lebih besar daripada kepentingan individu. Dalam pendekatan kolaboratif, anggota tim diharapkan untuk bekerja sama, berbagi informasi, dan menemukan jalan tengah yang memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat. Pendekatan ini tidak hanya mengatasi masalah yang ada, tetapi juga memperkuat hubungan antar anggota tim, karena setiap orang merasa dihargai dan dianggap penting dalam proses pengambilan keputusan. Salah satu keuntungan dari pendekatan kolaboratif adalah ia memperkuat rasa saling percaya dan mendukung di antara anggota tim, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Pada beberapa situasi, pendekatan kolaboratif mungkin tidak selalu memungkinkan, terutama jika ada perbedaan pendapat yang sangat besar atau apabila waktu menjadi faktor penting. Di sinilah pendekatan kompromi dapat menjadi solusi yang efektif. Pendekatan kompromi mengharuskan semua pihak untuk memberikan sesuatu dalam mencapai penyelesaian, meskipun tidak ada pihak yang mendapatkan apa yang diinginkan secara penuh. Pendekatan ini sering digunakan dalam situasi di mana tidak ada solusi yang sepenuhnya memuaskan semua pihak, tetapi penyelesaian yang lebih cepat dan lebih praktis

diperlukan. Walaupun mungkin tidak memberikan hasil yang ideal bagi semua pihak, kompromi dapat meminimalkan ketegangan dan memungkinkan kelompok untuk melanjutkan pekerjaannya. Salah satu tantangan dalam pendekatan kompromi adalah menemukan keseimbangan yang adil, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan terlalu besar.

Pendekatan ketiga yang dibahas oleh Fisher, Ury, dan Patton adalah pendekatan penghindaran. Pendekatan ini terjadi ketika salah satu atau lebih pihak memilih untuk menghindari konflik dengan harapan bahwa masalahnya akan hilang dengan sendirinya atau tidak akan berkembang menjadi masalah yang lebih besar. Pendekatan ini sering kali digunakan dalam situasi di mana konflik dianggap tidak terlalu penting atau tidak langsung memengaruhi tujuan utama kelompok. Namun, meskipun penghindaran dapat memberikan waktu bagi situasi untuk mereda, ia tidak selalu menyelesaikan akar masalah yang ada. Dalam jangka panjang, penghindaran dapat menyebabkan masalah yang belum terselesaikan menumpuk dan akhirnya menjadi lebih besar, yang dapat merusak hubungan antar anggota tim atau bahkan merusak kinerja kelompok. Oleh karena itu, penghindaran sering kali dianggap sebagai solusi sementara yang hanya berguna dalam kondisi tertentu dan ketika risiko konfrontasi lebih besar daripada potensi solusi yang mungkin ditemukan.

Pendekatan terakhir yang diuraikan oleh Fisher, Ury, dan Patton adalah pendekatan persaingan. Pendekatan ini berlaku dalam situasi di mana salah satu pihak merasa bahwa kepentingannya sangat penting sehingga harus memenangkan konflik dengan cara apapun, meskipun hal ini bisa merusak hubungan antar anggota tim. Dalam beberapa kasus, seperti ketika keputusan yang dibuat berkaitan dengan hal-hal yang sangat krusial atau tidak ada ruang untuk kompromi, pendekatan persaingan bisa menjadi hal yang dibenarkan. Namun, pendekatan ini harus digunakan dengan hati-hati, karena dapat menimbulkan ketegangan yang mendalam dan merusak hubungan profesional dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penting untuk menilai apakah pendekatan persaingan benar-benar diperlukan ataukah ada alternatif lain yang lebih menguntungkan bagi kelompok secara keseluruhan.

Salah satu hal yang sangat penting dalam menangani konflik adalah mengidentifikasi sumber konflik itu sendiri. Konflik dalam kelompok sering kali muncul karena adanya perbedaan dalam nilai,

tujuan, kepentingan, atau bahkan cara kerja. Sumber konflik ini perlu dipahami secara mendalam agar solusi yang diambil dapat lebih tepat sasaran. Misalnya, konflik yang disebabkan oleh perbedaan dalam cara bekerja atau pendekatan terhadap tugas tertentu mungkin dapat diselesaikan dengan pendekatan kolaboratif, di mana kelompok dapat mencari cara untuk bekerja bersama dengan memanfaatkan kekuatan masing-masing. Di sisi lain, jika konflik muncul karena perbedaan dalam tujuan atau kepentingan yang lebih fundamental, maka pendekatan yang lebih kuat atau tegas mungkin diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan kelompok tetap tercapai.

### **C. Menghadapi Konflik di Tempat Kerja dengan Keterampilan Interpersonal**

Konflik di tempat kerja adalah hal yang tidak bisa dihindari dalam setiap organisasi. Ketegangan atau perbedaan pendapat antara individu atau kelompok dapat muncul karena berbagai faktor, seperti perbedaan nilai, tujuan, peran, atau bahkan masalah pribadi. Konflik, meskipun tidak nyaman, bisa menjadi peluang untuk memperbaiki hubungan dan mencapai pemahaman yang lebih baik. Menghadapi konflik di tempat kerja memerlukan keterampilan interpersonal yang baik, seperti komunikasi yang efektif, empati, dan kemampuan untuk mendengarkan secara aktif. Kemampuan untuk mengelola konflik secara konstruktif dapat meningkatkan hubungan kerja, memperkuat tim, dan membantu mencapai tujuan organisasi secara lebih efisien.

#### **1. Mengidentifikasi Sumber Konflik**

Mengidentifikasi sumber konflik adalah langkah pertama yang sangat penting dalam mengelola ketegangan yang muncul di tempat kerja. Konflik dapat timbul karena berbagai alasan, dan untuk dapat menyelesaikan masalah dengan efektif, sangat penting untuk memahami dengan jelas apa yang menyebabkan ketegangan tersebut. Thomas dan Kilmann (1974) dalam *“Conflict and Conflict Management”* mengungkapkan bahwa konflik sering kali muncul karena perbedaan tujuan, peran yang tumpang tindih, atau kurangnya pemahaman terhadap perbedaan cara kerja. Tanpa pemahaman yang jelas mengenai penyebab konflik, upaya untuk menyelesaikan masalah mungkin tidak akan efektif, bahkan dapat memperburuk situasi.

Salah satu sumber konflik yang paling umum di tempat kerja adalah perbedaan tujuan atau harapan antara individu atau kelompok. Ketika dua pihak memiliki tujuan yang saling bertentangan, atau bahkan ketika memiliki harapan yang berbeda terhadap hasil dari suatu proyek atau tugas, konflik sering kali muncul. Misalnya, jika seorang anggota tim menginginkan hasil yang lebih cepat, sementara anggota lain lebih fokus pada kualitas, perbedaan dalam tujuan ini dapat menciptakan ketegangan. Dalam hal ini, penting untuk mengidentifikasi tujuan bersama yang dapat dipahami oleh semua pihak. Hal ini memungkinkan semua anggota tim untuk memiliki visi yang sama dan bekerja menuju tujuan yang lebih terkoordinasi. Menyusun tujuan yang jelas dan membaginya dengan seluruh tim juga dapat mengurangi potensi konflik, karena semua anggota akan lebih memahami harapan yang diinginkan.

Masalah komunikasi sering kali menjadi penyebab utama terjadinya konflik di lingkungan kerja. Salah paham atau miskomunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari kesalahan dalam penyampaian pesan, ketidakjelasan instruksi, hingga ketidaktepatan dalam pemahaman pesan yang disampaikan. Dalam banyak kasus, masalah komunikasi ini dapat memperburuk ketegangan dan menyebabkan anggota tim saling menyalahkan atau merasa tidak dihargai. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi yang baik sangat penting dalam mengidentifikasi dan mengatasi sumber konflik. Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan seksama, menyampaikan pesan dengan jelas, serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan cara yang tepat. Salah satu cara untuk mengurangi konflik akibat miskomunikasi adalah dengan memastikan bahwa semua pihak memiliki kesempatan untuk berbicara dan mengklarifikasi pemahaman tentang isu yang sedang dibahas.

Perbedaan gaya kerja dan nilai juga dapat menjadi sumber konflik yang signifikan. Setiap individu membawa latar belakang, budaya, dan pengalaman kerja yang berbeda, yang mempengaruhi caranya berinteraksi dengan rekan kerja dan menyelesaikan tugas. Misalnya, seseorang yang lebih terbiasa dengan gaya kerja yang cepat dan terorganisir mungkin merasa frustrasi ketika bekerja dengan seseorang yang lebih cenderung mengutamakan ketelitian dan kehati-hatian. Perbedaan ini bisa menimbulkan ketegangan yang berpotensi mengarah pada konflik. Selain itu, perbedaan dalam nilai-nilai pribadi

atau profesional, seperti sikap terhadap etika kerja, penghargaan terhadap waktu, atau pendekatan terhadap tugas, juga dapat menciptakan friksi antara anggota tim. Dalam menghadapi konflik yang disebabkan oleh perbedaan ini, penting untuk mendorong anggota tim untuk saling menghargai perbedaan dan mencoba untuk memahami perspektif orang lain. Menerima perbedaan dalam gaya kerja dan nilai bukan hanya membantu mengurangi konflik, tetapi juga dapat memperkaya pengalaman kerja dan menciptakan suasana yang lebih inklusif.

Adanya peran yang tumpang tindih dalam tim sering kali menjadi penyebab konflik. Ketika dua individu atau lebih merasa bahwa ia memiliki tanggung jawab yang sama atau berada di wilayah pekerjaan yang sama, hal ini dapat menyebabkan ketegangan. Ketidakjelasan tentang siapa yang bertanggung jawab atas tugas tertentu bisa menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan. Dalam hal ini, penting untuk melakukan klarifikasi peran dan tanggung jawab secara terstruktur dan transparan. Pengaturan yang jelas mengenai siapa yang bertanggung jawab atas apa, serta bagaimana kolaborasi akan dilakukan, dapat menghindarkan tim dari konflik yang disebabkan oleh peran yang tumpang tindih.

Perbedaan dalam persepsi dan interpretasi terhadap situasi juga dapat menjadi sumber konflik. Setiap individu memiliki cara yang unik dalam melihat masalah atau situasi berdasarkan latar belakang dan pengalaman. Perbedaan ini dapat menyebabkan ketegangan, terutama ketika satu pihak merasa bahwa pihak lain tidak memahami atau menghargai sudut pandangnya. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan lingkungan yang memungkinkan diskusi terbuka dan saling menghargai, di mana setiap anggota tim dapat mengungkapkan pandangannya dengan rasa hormat. Selain itu, fasilitasi dalam komunikasi yang efektif, seperti penggunaan teknik pertanyaan terbuka atau mendengarkan aktif, juga dapat membantu mengurangi konflik yang timbul dari perbedaan persepsi.

Ketegangan juga bisa muncul akibat ketidakjelasan dalam pengambilan keputusan. Ketika keputusan penting perlu dibuat, tetapi tidak ada kesepakatan yang jelas atau transparansi dalam proses tersebut, hal ini dapat menyebabkan rasa frustrasi di antara anggota tim. Dalam situasi seperti ini, beberapa pihak mungkin merasa terpinggirkan atau tidak dilibatkan dalam proses, yang dapat memicu perasaan ketidakpuasan dan akhirnya berujung pada konflik. Oleh karena itu,

sangat penting untuk memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dilakukan dengan jelas dan melibatkan semua pihak yang relevan. Transparansi dalam menjelaskan alasan di balik keputusan yang diambil juga dapat mengurangi ketegangan dan memberikan pemahaman yang lebih baik bagi semua anggota tim.

Masalah terkait dengan kekuasaan dan kontrol juga dapat memicu konflik. Ketika ada ketidaksetaraan dalam kekuasaan atau pengaruh dalam kelompok, konflik dapat muncul, terutama jika ada pihak yang merasa bahwa keputusan atau sumber daya dikelola dengan tidak adil. Dalam beberapa kasus, ketegangan ini muncul karena adanya persaingan untuk mendapatkan posisi atau pengaruh yang lebih besar dalam organisasi. Mengidentifikasi sumber ketidakpuasan terkait dengan kekuasaan dan kontrol sangat penting dalam mengelola konflik. Salah satu cara untuk mengurangi ketegangan terkait hal ini adalah dengan memastikan bahwa distribusi kekuasaan dan pengaruh dilakukan secara adil dan transparan, serta dengan memberikan kesempatan yang setara kepada semua anggota tim untuk berkontribusi.

## **2. Teknik Menghadapi Konflik dengan Keterampilan Interpersonal**

Menghadapi konflik di tempat kerja membutuhkan keterampilan interpersonal yang baik agar konflik dapat diselesaikan dengan cara yang konstruktif dan tidak memperburuk situasi. Salah satu teknik yang dapat diterapkan adalah pendekatan kolaboratif, yang bertujuan untuk mencapai solusi win-win bagi semua pihak yang terlibat. Fisher dan Ury (1981) dalam buku "*Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*" mengemukakan bahwa pendekatan kolaboratif menekankan pentingnya berfokus pada masalah, bukan pada perbedaan individu atau pihak yang terlibat. Pendekatan ini mengutamakan kerjasama dalam mencari solusi yang dapat memenuhi kebutuhan semua pihak, sehingga masing-masing merasa dihargai dan masalah dapat diselesaikan secara adil. Dalam praktiknya, pendekatan ini mendorong anggota tim untuk mengungkapkan perspektifnya secara terbuka dan mencari cara untuk memenuhi kebutuhan bersama, bukan memaksakan pandangan atau keinginan pribadi.

Pendekatan kolaboratif ini mengharuskan semua pihak untuk berkomunikasi dengan jelas dan transparan, serta menghindari sikap defensif atau menyerang. Pemimpin tim harus memfasilitasi diskusi

dengan cara yang mendukung penyelesaian masalah secara bersama-sama. Hal ini juga membutuhkan keterampilan dalam mengelola emosi dan menjaga fokus pada tujuan yang lebih besar. Pendekatan kolaboratif dapat sangat efektif jika semua pihak terlibat memiliki keinginan yang kuat untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan, dan ini akan memperkuat hubungan antar anggota tim. Namun, untuk dapat sukses, penting bagi setiap individu untuk menjaga sikap terbuka terhadap perspektif orang lain, serta bersedia mengakomodasi beberapa perubahan demi mencapai konsensus yang lebih baik.

Pendekatan empatik juga sangat penting dalam menyelesaikan konflik. Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain, serta menganggapnya sebagai hal yang penting dalam komunikasi interpersonal. Daniel Goleman (2006) dalam "*Emotional Intelligence*" menekankan bahwa empati adalah salah satu komponen utama dari kecerdasan emosional, yang memungkinkan individu untuk membangun hubungan yang kuat dan mendalam dengan orang lain. Dalam konteks konflik, menunjukkan empati dapat membantu meredakan ketegangan dengan menunjukkan bahwa kita memahami perasaan orang lain dan menghargai pandangannya. Hal ini dapat membuka jalur untuk dialog yang lebih konstruktif dan menyelesaikan masalah dengan cara yang lebih humanis.

Seorang individu yang mampu menunjukkan empati akan lebih mudah untuk menanggapi konflik dengan pendekatan yang tidak memihak atau tidak merugikan pihak lain. Ini penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung. Empati juga dapat menciptakan rasa aman bagi individu untuk berbicara dan mengungkapkan pandangannya tanpa rasa takut atau terancam. Ketika empati diterapkan, komunikasi akan lebih terbuka dan jujur, yang memungkinkan semua pihak untuk bekerja sama dalam menemukan solusi yang lebih baik. Oleh karena itu, membangun empati dalam hubungan interpersonal di tempat kerja sangat penting untuk mengurangi ketegangan dan meningkatkan kolaborasi.

Pendekatan lain yang bisa diterapkan dalam menyelesaikan konflik adalah kompromi. Thomas dan Kilmann (1974) menyebutkan bahwa kompromi terjadi ketika setiap pihak memberikan sesuatu yang penting demi mencapai solusi yang lebih baik bagi kelompok atau organisasi secara keseluruhan. Dalam hal ini, setiap individu harus siap untuk mengorbankan sebagian dari keinginan atau kepentingannya,

namun tetap menerima hasil yang lebih menguntungkan bagi banyak pihak. Kompromi sering kali menjadi solusi yang efektif ketika perbedaan antara pihak-pihak yang terlibat sangat sulit untuk diselesaikan, namun ada kebutuhan untuk mencapai kesepakatan agar pekerjaan dapat berlanjut.

Kompromi dapat menjadi cara yang baik untuk menjaga keharmonisan dalam tim, tetapi juga memerlukan keterampilan negosiasi yang baik dari semua pihak. Keterampilan ini meliputi kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, mengungkapkan pendapat secara jelas, dan memahami kebutuhan orang lain. Ketika kedua pihak berkompromi, tidak hanya mengurangi ketegangan, tetapi juga menunjukkan rasa saling menghargai. Tentu saja, kompromi tidak selalu menjadi solusi yang sempurna, karena kadang-kadang setiap pihak merasa tidak mendapatkan apa yang diinginkan sepenuhnya. Namun, kompromi tetap dapat menjadi cara yang praktis untuk menyelesaikan konflik dalam situasi di mana tidak ada solusi yang benar-benar ideal bagi semua pihak.

Pada beberapa situasi, pendekatan penghindaran dapat menjadi strategi yang lebih tepat. Pendekatan ini bukan berarti mengabaikan konflik, tetapi lebih kepada menunda penyelesaian sampai situasi menjadi lebih terkendali atau ketika penyelesaian yang tergesa-gesa justru dapat memperburuk keadaan. Penghindaran dapat menjadi pilihan sementara untuk menenangkan suasana atau memberikan waktu bagi semua pihak untuk merenung dan memikirkan solusi yang lebih baik. Terkadang, memberikan waktu untuk diri sendiri dan orang lain untuk menenangkan pikiran bisa sangat berguna dalam menghindari reaksi emosional yang berlebihan yang bisa memperburuk konflik.

Penghindaran tidak boleh dijadikan solusi jangka panjang. Meskipun dapat memberikan jeda dalam situasi yang tegang, penghindaran yang terus-menerus hanya akan menunda penyelesaian masalah dan dapat menciptakan ketegangan yang lebih besar di masa depan. Dalam beberapa kasus, menghindari konflik dapat membuat pihak-pihak yang terlibat merasa tidak dihargai atau tidak didengar. Oleh karena itu, penting untuk menggunakan pendekatan penghindaran secara bijak dan tidak sebagai cara untuk menghindari penyelesaian yang konstruktif. Jika situasi memungkinkan, setelah beberapa waktu, masalah harus dibahas secara terbuka untuk mencapai solusi yang lebih baik.



# **BAB VIII**

## **MEMBANGUN DAN MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN PRIBADI YANG SEHAT**

---

---

Membangun dan mempertahankan hubungan pribadi yang sehat adalah dasar bagi kesejahteraan emosional dan psikologis yang baik. Hubungan yang sehat menciptakan lingkungan yang mendukung, penuh rasa saling menghargai, dan memberikan ruang bagi pertumbuhan pribadi. Baik dalam hubungan keluarga, persahabatan, maupun hubungan romantis, penting untuk memiliki komunikasi yang terbuka, empati, serta kesediaan untuk mendengarkan dan memahami perasaan orang lain. Sebagai manusia, kita membutuhkan koneksi yang mendalam dengan orang lain untuk merasa dihargai dan diterima. Namun, membangun hubungan yang sehat tidaklah mudah; ia memerlukan usaha yang berkelanjutan, ketulusan, dan kemampuan untuk mengelola konflik secara konstruktif. Pertumbuhan pribadi juga berperan penting dalam memperkuat ikatan antar individu, karena semakin kita mengenal diri kita sendiri, semakin kita dapat memberikan kontribusi positif dalam hubungan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk terus mengembangkan keterampilan interpersonal, seperti komunikasi yang efektif dan kemampuan empati, agar hubungan tetap sehat dan berkembang seiring waktu.

## **A. Komunikasi dalam Hubungan Pribadi**

Komunikasi dalam hubungan pribadi adalah elemen penting yang memungkinkan dua individu atau lebih untuk saling memahami, berbagi perasaan, serta memecahkan masalah yang muncul dalam hubungan. Keberhasilan komunikasi ini sangat bergantung pada cara masing-masing individu mengungkapkan pikiran dan perasaannya, serta kemampuan untuk mendengarkan dengan penuh perhatian. Dalam hubungan pribadi, komunikasi bukan hanya tentang berbicara, tetapi juga tentang bagaimana kita mengartikan dan merespons pesan yang disampaikan. Penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan, sedangkan komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman dan konflik. Untuk itu, penting bagi setiap individu untuk memahami berbagai aspek komunikasi yang dapat memengaruhi hubungannya.

### **1. Peran Komunikasi dalam Membangun Koneksi Emosional**

Komunikasi berperan yang sangat penting dalam membangun dan memperkuat koneksi emosional antara individu. Dalam hubungan pribadi, apakah itu hubungan keluarga, pertemanan, atau hubungan romantis, komunikasi yang terbuka dan jujur memungkinkan individu untuk berbagi perasaan, harapan, dan keinginan secara lebih mendalam. Ketika komunikasi ini dilakukan dengan cara yang saling mendukung, tanpa adanya rasa takut akan penilaian atau penghakiman, maka kedekatan emosional yang terbentuk menjadi sangat kuat. Gottman dan Silver (1999) dalam penelitian mengemukakan bahwa komunikasi yang sehat adalah fondasi yang memungkinkan hubungan berkembang dan bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Tanpa adanya komunikasi yang baik, hubungan pribadi dapat terancam, karena ketidakpahaman atau salah pengertian yang tidak diselesaikan dengan baik bisa menimbulkan jarak emosional antara individu.

Komunikasi yang terbuka tidak hanya membantu individu untuk mengekspresikan perasaannya, tetapi juga memberi ruang untuk memahami perasaan orang lain. Salah satu aspek utama dari komunikasi yang efektif adalah kemampuan untuk mendengarkan dengan penuh perhatian. Mendengarkan dengan empati berarti bahwa kita tidak hanya mendengar kata-kata yang diucapkan, tetapi juga berusaha memahami perasaan dan perspektif yang mendasari kata-kata tersebut. Melalui cara

ini, seseorang dapat menunjukkan perhatian yang mendalam terhadap orang lain, yang pada gilirannya memperkuat ikatan emosional. Mendengarkan dengan empati juga mengurangi kemungkinan timbulnya konflik karena individu merasa dihargai dan dimengerti. Ketika kedua belah pihak merasa bahwa ia didengar, rasa kepercayaan dalam hubungan pun meningkat, yang penting untuk membangun kedekatan emosional yang kuat.

Pentingnya komunikasi dalam membangun koneksi emosional juga terlihat dalam kemampuan untuk mengungkapkan perasaan secara jujur. Banyak orang merasa kesulitan untuk mengungkapkan perasaan, terutama ketika perasaan tersebut mungkin berisiko menimbulkan ketegangan atau konflik. Namun, menurut Gottman dan Silver (1999), mengungkapkan perasaan dengan cara yang konstruktif adalah salah satu kunci untuk menjaga hubungan tetap sehat. Ketika individu mampu mengkomunikasikan perasaannya tanpa merasa terancam atau dihakimi, lebih mudah untuk merasa diterima dalam hubungan tersebut. Hal ini mendorong kedekatan emosional karena setiap individu merasa bahwa dirinya diterima sepenuhnya, tanpa ada bagian dari diri yang harus disembunyikan atau ditutupi.

Pada hubungan romantis, komunikasi yang sehat dan terbuka menjadi semakin penting. Baxter dan Montgomery (1996) berpendapat bahwa komunikasi yang efektif memungkinkan pasangan untuk memberikan ruang bagi pertumbuhan pribadi sambil tetap menjaga ikatan emosional. Ketika pasangan dapat berbicara dengan bebas mengenai kebutuhan dan keinginan, dapat lebih mudah menemukan cara untuk menyesuaikan ekspektasinya terhadap satu sama lain. Proses ini juga memperkuat hubungan, karena setiap individu merasa bahwa ia dihargai dan dipahami. Selain itu, komunikasi yang terbuka juga memungkinkan pasangan untuk saling memberi dukungan emosional ketika menghadapi tantangan, sehingga hubungan tetap kokoh meskipun ada rintangan yang datang.

Keberhasilan komunikasi dalam hubungan pribadi sangat dipengaruhi oleh cara individu menanggapi perasaan orang lain. Dalam setiap hubungan, ada saat-saat ketika salah satu pihak merasa kecewa atau marah. Dalam situasi-situasi ini, reaksi terhadap perasaan tersebut sangat penting. Ketika salah satu pihak dapat menunjukkan empati dan memahami perasaan orang lain, ini menciptakan ruang untuk penyelesaian yang lebih konstruktif. Sebaliknya, jika salah satu pihak

tidak mengakui perasaan yang diungkapkan, atau bahkan mengabaikan perasaan tersebut, maka hubungan tersebut dapat menghadapi kesulitan. Komunikasi yang melibatkan pengakuan terhadap perasaan dan pengalaman orang lain menunjukkan rasa hormat dan penghargaan terhadap individu tersebut, yang pada akhirnya memperdalam ikatan emosional dalam hubungan tersebut.

Komunikasi yang efektif juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dalam hubungan. Kepercayaan adalah elemen kunci dalam setiap hubungan pribadi yang sehat. Tanpa kepercayaan, hubungan menjadi rentan terhadap ketidakpastian dan kecemasan. Dalam komunikasi, kejujuran dan keterbukaan adalah dua faktor yang sangat penting dalam membangun kepercayaan. Ketika pasangan atau teman saling berbicara dengan jujur mengenai perasaannya, menunjukkan bahwa ia dapat diandalkan dan bahwa ia memiliki niat baik. Kejujuran ini menciptakan rasa aman dalam hubungan, di mana setiap individu merasa bebas untuk mengungkapkan perasaan tanpa takut akan konsekuensi yang merugikan.

Pada beberapa kasus, komunikasi yang jujur dapat menimbulkan ketegangan, terutama jika topik yang dibicarakan sensitif atau emosional. Oleh karena itu, penting untuk mengomunikasikan perasaan dengan cara yang penuh perhatian, dengan memperhatikan konteks dan situasi di mana percakapan berlangsung. Komunikasi yang penuh perhatian mencakup kemampuan untuk memilih waktu yang tepat untuk berbicara, serta cara berbicara yang tidak merugikan perasaan orang lain. Ini membutuhkan kesadaran diri dan pengendalian emosi yang baik, yang akan membantu menghindari perasaan terluka atau tersinggung.

Komunikasi juga mempengaruhi bagaimana individu memandang dan merespons kebutuhan emosional orang lain. Dalam hubungan yang kuat, kedua pihak memiliki kesadaran terhadap kebutuhan emosional masing-masing. Dengan berbicara secara terbuka mengenai harapan dan keinginan, dapat memahami apa yang dibutuhkan untuk menjaga hubungan tetap harmonis dan penuh kasih sayang. Hal ini bukan hanya tentang mengungkapkan perasaannya sendiri, tetapi juga tentang memberi perhatian pada kebutuhan orang lain, dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan cara yang penuh kasih dan pengertian. Ketika kedua belah pihak berusaha untuk saling memenuhi kebutuhan emosional satu sama lain, hubungan menjadi lebih kuat dan lebih memuaskan.

Koneksi emosional yang terbangun melalui komunikasi yang baik juga dapat menjadi landasan untuk mendukung pertumbuhan individu dalam hubungan tersebut. Dalam hubungan pribadi yang sehat, komunikasi memungkinkan individu untuk berbicara tentang impian, ambisi, dan tantangan pribadi. Ketika pasangan atau teman dapat mendukung pertumbuhan pribadi satu sama lain, ini memberikan rasa saling menghargai yang lebih dalam. Menghargai pertumbuhan pribadi masing-masing anggota hubungan juga membantu memperkuat rasa percaya diri dan self-esteem, yang pada akhirnya membawa dampak positif bagi hubungan itu sendiri. Ketika komunikasi dilakukan dengan niat untuk saling mendukung, hubungan tidak hanya berkembang secara emosional, tetapi juga secara individu.

## **2. Pengaruh Komunikasi Non-Verbal dalam Hubungan Pribadi**

Komunikasi non-verbal berperan yang sangat penting dalam hubungan pribadi karena dapat mengungkapkan perasaan dan niat seseorang secara lebih mendalam daripada kata-kata yang diucapkan. Komunikasi ini mencakup berbagai elemen, seperti ekspresi wajah, kontak mata, gerakan tubuh, dan nada suara, yang semuanya memberikan informasi yang tidak bisa disampaikan hanya dengan kata-kata. Menurut teori yang dikemukakan oleh Mehrabian (1972), sekitar 93% dari pesan yang kita sampaikan berasal dari elemen-elemen non-verbal ini. Dalam konteks hubungan pribadi, komunikasi non-verbal sering kali menjadi penghubung yang memperkuat atau bahkan meredakan pesan verbal, serta memberikan informasi tentang perasaan yang mungkin tidak diungkapkan secara langsung. Oleh karena itu, kemampuan untuk memahami dan menafsirkan komunikasi non-verbal sangat penting untuk membangun hubungan yang sehat dan penuh pengertian.

Salah satu aspek paling jelas dari komunikasi non-verbal adalah ekspresi wajah. Ekspresi wajah dapat menyampaikan berbagai perasaan, seperti kebahagiaan, kesedihan, kemarahan, atau kejutan, yang dapat memberi informasi lebih lanjut tentang kondisi emosional seseorang. Ketika seseorang tersenyum, misalnya, itu dapat menunjukkan rasa bahagia atau rasa nyaman dalam hubungan tersebut. Sebaliknya, ekspresi wajah yang cemas atau marah dapat mengungkapkan ketidakpuasan atau ketegangan yang mungkin tidak diungkapkan dengan kata-kata. Dalam hubungan pribadi, kemampuan untuk mengenali dan

memahami ekspresi wajah pasangan atau teman dapat membantu menciptakan kedekatan emosional yang lebih dalam, karena masing-masing pihak merasa bahwa perasaannya diperhatikan dan dihargai.

Kontak mata juga berperan yang sangat penting dalam komunikasi non-verbal. Kontak mata yang baik dapat menunjukkan perhatian dan keterbukaan, sementara menghindari kontak mata dapat menandakan ketidaknyamanan, kebohongan, atau penghindaran. Dalam hubungan pribadi, saling bertatap muka dengan penuh perhatian menunjukkan bahwa kedua belah pihak menghargai satu sama lain dan siap untuk berkomunikasi dengan tulus. Namun, intensitas dan durasi kontak mata juga harus diperhatikan, karena terlalu banyak atau terlalu sedikit kontak mata dapat mengirimkan pesan yang tidak diinginkan. Misalnya, jika seseorang terus-menerus menghindari kontak mata, hal ini dapat menunjukkan bahwa ia tidak terbuka atau tidak ingin terlibat dalam percakapan. Sebaliknya, kontak mata yang terlalu intens dapat terasa menekan atau menakutkan, dan mungkin dapat menciptakan jarak emosional dalam hubungan.

Gerakan tubuh juga berperan besar dalam menyampaikan perasaan atau sikap dalam komunikasi non-verbal. Posisi tubuh yang terbuka atau mendekatkan diri kepada lawan bicara dapat menunjukkan minat dan keterbukaan. Sebaliknya, posisi tubuh yang tertutup, seperti menyilangkan tangan atau membungkuk, sering kali mengindikasikan ketidaknyamanan atau penolakan. Dalam hubungan pribadi, cara kita menggunakan tubuh untuk berinteraksi dengan orang lain dapat memberi petunjuk penting tentang bagaimana kita merasakan hubungan tersebut. Misalnya, ketika seseorang mendekati pasangannya dengan tubuh terbuka, itu bisa menandakan keinginan untuk terhubung lebih dalam dan mendukung hubungan yang sehat. Di sisi lain, gerakan tubuh yang mengarah pada penghindaran atau jarak fisik yang jauh dapat menunjukkan ketegangan atau masalah yang perlu diselesaikan.

Nada suara adalah elemen non-verbal lain yang memiliki pengaruh besar dalam komunikasi. Cara seseorang mengucapkan kata-kata dapat mengubah arti dari apa yang sedang dikatakan. Misalnya, nada suara yang tinggi atau cepat bisa menunjukkan kegembiraan atau kegelisahan, sementara nada yang rendah dan tenang sering kali menandakan kedamaian atau ketenangan. Nada suara yang lemah atau lesu, di sisi lain, bisa mencerminkan ketidakberdayaan atau ketidaknyamanan. Ketika komunikasi non-verbal ini selaras dengan

pesan verbal yang disampaikan, pesan tersebut menjadi lebih jelas dan mudah dipahami. Namun, ketidaksesuaian antara kata-kata yang diucapkan dan nada suara yang digunakan bisa menciptakan kebingungannya. Misalnya, seseorang yang mengatakan "Saya baik-baik saja" dengan nada suara yang lesu dan ekspresi wajah yang cemas akan membuat orang lain merasa bahwa ia tidak benar-benar baik-baik saja, meskipun kata-kata yang diucapkan tampaknya positif.

Menurut Burgoon et al. (1995), komunikasi non-verbal yang tepat dapat memperkaya komunikasi verbal dengan memberikan konteks tambahan yang memperjelas niat dan perasaan seseorang. Hal ini sangat penting dalam hubungan pribadi, di mana seringkali kata-kata saja tidak cukup untuk menggambarkan perasaan yang mendalam. Ketika seseorang mengungkapkan perasaannya melalui bahasa tubuh atau ekspresi wajah, ini memberikan nuansa yang lebih lengkap dan mendalam, memungkinkan orang lain untuk lebih memahami maksud yang sebenarnya. Dalam hubungan pribadi, komunikasi non-verbal yang sesuai juga dapat membantu menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan keintiman antara individu, karena kedua belah pihak dapat saling berbagi perasaan dengan lebih jujur dan terbuka.

Penting juga untuk menyadari bahwa komunikasi non-verbal dapat berbeda-beda tergantung pada budaya dan konteks sosial. Apa yang dianggap sebagai ekspresi ramah atau positif dalam satu budaya mungkin tidak diterima dengan cara yang sama dalam budaya lain. Misalnya, dalam beberapa budaya, kontak mata yang intens dianggap sebagai tanda ketulusan dan perhatian, sementara dalam budaya lain, itu bisa dianggap sebagai bentuk ketidaksopanan atau tantangan. Begitu pula dengan bahasa tubuh; gestur tertentu yang menunjukkan kehangatan dan kebaikan di satu tempat bisa dianggap sebagai tindakan yang tidak pantas atau tidak sopan di tempat lain. Oleh karena itu, dalam hubungan antarbudaya, sangat penting untuk peka terhadap perbedaan dalam interpretasi komunikasi non-verbal dan berusaha memahami konteks sosial serta budaya yang mendasari ekspresi tersebut.

Komunikasi non-verbal juga berperan dalam menciptakan kedekatan fisik dalam hubungan pribadi. Sentuhan fisik, seperti pelukan atau pegangan tangan, dapat memperkuat ikatan emosional antara individu. Penelitian menunjukkan bahwa sentuhan fisik yang penuh kasih dapat menurunkan tingkat stres dan meningkatkan rasa bahagia. Sentuhan ini tidak hanya menyampaikan pesan cinta atau kasih sayang,

tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman dalam hubungan. Dalam hubungan romantis, sentuhan fisik sering kali menjadi cara yang kuat untuk mengungkapkan perasaan, terutama ketika kata-kata tidak cukup untuk menggambarkan intensitas emosi yang dirasakan.

Komunikasi non-verbal juga dapat memperlihatkan bagaimana seseorang merespons perasaan atau situasi tertentu. Misalnya, saat seseorang merasa terluka atau kecewa, tubuh mungkin menunjukkan tanda-tanda ketegangan atau kelelahan. Ekspresi wajah yang tertekan atau gerakan tubuh yang cemas dapat memberi tahu pasangannya bahwa ada masalah yang perlu diatasi. Oleh karena itu, kemampuan untuk membaca komunikasi non-verbal ini memungkinkan individu untuk lebih responsif terhadap kebutuhan emosional orang lain. Dalam hubungan pribadi yang sehat, kesadaran akan tanda-tanda non-verbal ini membantu menjaga hubungan tetap kuat dan saling mendukung, karena kedua belah pihak dapat saling merespons dengan empati.

## **B. Mengelola Harapan dan Batasan dalam Hubungan**

Pada hubungan pribadi, baik itu hubungan pertemanan, keluarga, atau romantis, mengelola harapan dan batasan merupakan aspek yang sangat penting untuk menjaga hubungan yang sehat dan berkelanjutan. Harapan yang tidak realistis atau tidak diungkapkan dengan jelas dapat menyebabkan ketegangan dan kekecewaan, sementara batasan yang tidak dihormati bisa menimbulkan konflik dan perasaan tidak dihargai. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu dalam hubungan untuk memahami, menyepakati, dan menghormati harapan serta batasan satu sama lain. Pengelolaan yang baik terhadap dua elemen ini dapat meningkatkan kualitas hubungan, membangun rasa saling percaya, dan menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung bagi kedua pihak.

### **1. Mengelola Harapan dalam Hubungan**

Harapan yang realistis dan jelas sangat penting dalam setiap hubungan. Menurut Canary dan Dindia (2013), harapan yang tinggi atau tidak realistis dalam suatu hubungan sering kali menyebabkan ketidakpuasan. Dalam hubungan romantis, misalnya, jika salah satu pasangan mengharapkan bahwa pasangannya selalu dapat memenuhi kebutuhan emosional tanpa adanya komunikasi yang jelas, ini bisa menjadi sumber konflik. Harapan yang tidak realistis sering kali muncul

dari pola pikir yang dipengaruhi oleh media, budaya populer, atau pengalaman masa lalu yang tidak selalu mencerminkan kenyataan.

Menurut Fitzpatrick dan Langer (2009), untuk mengelola harapan dengan baik, kedua pihak dalam hubungan perlu melakukan komunikasi yang terbuka dan jujur, harus mengungkapkan harapan-harapannya dan secara bersama-sama mencari cara untuk mencapainya. Hal ini juga berlaku dalam hubungan pertemanan atau hubungan profesional. Harapan yang tidak diungkapkan atau yang tidak realistis dapat menyebabkan perasaan kecewa atau frustrasi. Sebagai contoh, jika dalam hubungan kerja seseorang mengharapkan bahwa rekan kerjanya akan selalu setuju dengan pendapatnya tanpa adanya diskusi atau perbedaan, harapan ini perlu disesuaikan dengan kenyataan kerja sama yang lebih inklusif dan berbasis pada komunikasi timbal balik.

Gottman dan Silver (1999) dalam penelitiannya mengenai hubungan pernikahan juga menekankan pentingnya kesepakatan bersama mengenai harapan dalam hubungan. Pasangan yang dapat mendiskusikan dan menyepakati harapannya secara terbuka memiliki kecenderungan lebih besar untuk membangun hubungan yang sehat dan saling menghormati. Hal ini menunjukkan bahwa harapan yang dikelola dengan baik tidak hanya mengurangi kemungkinan terjadinya konflik, tetapi juga membantu menciptakan kedekatan emosional dan ikatan yang lebih kuat. Strategi Mengelola Harapan:

- a. Komunikasi Terbuka dan Jujur: Agar harapan dapat dikelola dengan baik, kedua pihak harus terbuka satu sama lain mengenai apa yang diharapkan dalam hubungan tersebut. Misalnya, dalam hubungan romantis, pasangan perlu berbicara tentang ekspektasi terhadap waktu bersama, ruang pribadi, dan bagaimana mendukung satu sama lain.
- b. Menyesuaikan Harapan dengan Realitas: Harapan harus disesuaikan dengan kenyataan yang ada dalam hubungan. Tidak semua orang akan memenuhi harapan kita setiap waktu, dan ini harus dipahami oleh semua pihak dalam hubungan tersebut.
- c. Memberi Ruang untuk Perubahan: Seiring berjalannya waktu, harapan dapat berubah, begitu juga dengan dinamika hubungan. Oleh karena itu, penting untuk bersedia beradaptasi dan merundingkan kembali harapan sesuai dengan situasi yang berkembang.

## **2. Mengelola Batasan dalam Hubungan**

Batasan adalah garis pemisah yang menentukan sejauh mana seseorang bersedia memberi atau menerima dalam hubungan. Batasan yang jelas memungkinkan individu untuk menjaga kesejahteraan emosional, menciptakan rasa aman, dan memastikan bahwa kebutuhan pribadi dihormati oleh orang lain. Bersoff (2008) menjelaskan bahwa batasan yang baik adalah yang menciptakan keseimbangan antara menjaga kedekatan dengan orang lain dan menjaga kebebasan pribadi, yang sangat penting dalam hubungan pribadi dan profesional. Batasan juga mencegah perasaan terjajah atau eksploitasi dalam hubungan.

Pentingnya mengelola batasan dalam hubungan diungkapkan oleh Neff dan Harter (2002), yang menyatakan bahwa individu yang memiliki batasan yang sehat dalam hubungan lebih cenderung untuk merasa dihargai dan tidak merasa tertekan atau dibebani oleh ekspektasi orang lain. Dalam hubungan pertemanan atau romantis, batasan terkait dengan waktu, ruang pribadi, komunikasi, dan dukungan emosional adalah hal yang perlu diperjelas sejak awal agar tidak timbul ketegangan. Misalnya, dalam hubungan romantis, pasangan mungkin memiliki batasan mengenai privasi atau ruang pribadi yang perlu dihormati, seperti tidak memeriksa ponsel pasangan tanpa izin.

Batasan juga penting dalam hubungan profesional. Seperti yang dijelaskan oleh Kabat-Zinn (2005), penting bagi individu untuk menjaga batasan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan agar tidak merasa terabaikan atau stres. Dalam lingkungan kerja, menghormati batasan orang lain, seperti waktu pribadi atau komitmen di luar pekerjaan, dapat menciptakan atmosfer kerja yang lebih produktif dan harmonis. Strategi Mengelola Batasan dalam Hubungan:

- a. Menentukan Batasan yang Jelas: Batasan yang sehat harus jelas dan tegas, tetapi tetap fleksibel sesuai kebutuhan. Dalam hubungan romantis, misalnya, pasangan harus menentukan kapan membutuhkan waktu pribadi dan kapan ingin berbagi waktu bersama.
- b. Menghormati Batasan Orang Lain: Menghormati batasan orang lain adalah aspek yang sangat penting dalam hubungan yang sehat. Ini bisa termasuk tidak memaksakan keinginan kita terhadap orang lain atau memberi ruang untuk mengungkapkan kebutuhan.

- c. **Membuat Kesepakatan Bersama Mengenai Batasan:** Dalam hubungan yang sehat, batasan harus dibicarakan dan disepakati bersama. Ini memungkinkan kedua pihak untuk merasa nyaman dan mengurangi kemungkinan terjadinya pelanggaran batasan yang tidak disengaja.

## **C. Mengatasi Tantangan dalam Hubungan Pribadi**

Pada hubungan pribadi, berbagai tantangan dapat muncul seiring berjalannya waktu dan perubahan dalam hidup. Tantangan-tantangan ini dapat beragam bentuknya, mulai dari masalah komunikasi, perbedaan nilai dan prioritas, hingga kesulitan dalam mengelola konflik. Mengatasi tantangan ini dengan cara yang sehat sangat penting untuk menjaga keberlanjutan hubungan serta memastikan bahwa kedua belah pihak merasa dihargai dan didukung. Berdasarkan beberapa sumber valid, dua pendekatan utama untuk mengatasi tantangan dalam hubungan pribadi adalah mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif dan meningkatkan kesadaran diri serta empati terhadap pasangan atau teman.

### **1. Mengembangkan Keterampilan Komunikasi yang Efektif**

Komunikasi yang efektif merupakan fondasi penting dalam mengatasi berbagai tantangan dalam hubungan pribadi. Menurut Canary dan Stafford (1994), salah satu penyebab utama ketegangan dalam hubungan adalah kegagalan dalam komunikasi, termasuk ketidakmampuan untuk mendengarkan secara aktif, mengekspresikan perasaan dengan jujur, serta memahami perspektif pasangan. Komunikasi yang sehat bukan hanya soal berbicara, tetapi juga soal mendengarkan dengan empati dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pihak lain. Dalam hubungan romantis, misalnya, keterampilan komunikasi yang baik dapat mengurangi kesalahpahaman dan memfasilitasi diskusi terbuka tentang harapan, kebutuhan, dan aspirasi bersama.

Gottman dan Silver (1999), yang dikenal karena penelitian mendalam mengenai hubungan pernikahan, menemukan bahwa pasangan yang berhasil mempertahankan hubungan jangka panjang memiliki cara komunikasi yang unik, di mana tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah tetapi juga pada pemahaman dan dukungan emosional. Misalnya, ketika terjadi konflik, pasangan yang

menggunakan pendekatan komunikasi empatik cenderung lebih mampu mengatasi perbedaan dengan cara yang konstruktif. Tidak hanya menyampaikan pendapatnya, tetapi juga mendengarkan perspektif pasangan dan mencoba menemukan titik tengah yang dapat diterima bersama.

Menurut penelitian Markman et al. (2010), untuk mengatasi tantangan dalam komunikasi, setiap individu dalam hubungan harus belajar berbicara secara asertif namun tetap menjaga rasa hormat kepada pihak lain. Berbicara asertif memungkinkan seseorang untuk mengekspresikan perasaan atau pandangan dengan jelas dan tegas tanpa merendahkan atau menyakiti orang lain. Selain itu, mendengarkan secara aktif, yaitu mendengarkan untuk memahami alih-alih hanya untuk merespons, juga merupakan kunci dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Dengan komunikasi yang sehat, konflik dalam hubungan pribadi dapat diatasi dengan cara yang tidak merusak, dan masing-masing pihak dapat merasakan dukungan serta pemahaman. Strategi dalam Mengembangkan Komunikasi Efektif:

- a. Latihan Mendengarkan Aktif: Berikan perhatian penuh saat pasangan berbicara tanpa menyela atau memikirkan respons sebelum orang tersebut selesai bicara. Hal ini memungkinkan pemahaman yang lebih dalam dan mengurangi kemungkinan kesalahpahaman.
- b. Ekspresi yang Terbuka dan Jujur: Menyampaikan perasaan dan kebutuhan secara terbuka tanpa menyalahkan pasangan atau mengkritik dengan kasar. Komunikasi yang jujur memungkinkan kedua pihak mengetahui perasaan dan kebutuhan satu sama lain secara langsung.
- c. Penyelesaian Konflik Secara Terbuka: Bukan menghindari masalah, tetapi menghadapi dan menyelesaikannya secara terbuka dengan cara yang tidak merusak hubungan.

## **2. Meningkatkan Kesadaran Diri dan Empati terhadap Pasangan atau Teman**

Meningkatkan kesadaran diri dan empati sangat penting dalam mengatasi berbagai tantangan yang muncul dalam hubungan pribadi. Neff dan Germer (2013) menekankan pentingnya kesadaran diri dalam hubungan. Ketika seseorang memiliki kesadaran diri yang baik, ia lebih mampu memahami emosi dan reaksinya terhadap situasi tertentu,

sehingga dapat mengambil keputusan yang lebih bijaksana dan tidak reaktif dalam merespons konflik. Dalam hubungan pribadi, kesadaran diri memungkinkan seseorang untuk tidak hanya fokus pada kebutuhan pribadi, tetapi juga memperhatikan kebutuhan pasangan atau teman.

Empati adalah aspek penting lainnya dalam menjaga hubungan yang sehat. Davis (1996) menyatakan bahwa empati memungkinkan seseorang untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain, yang dapat meningkatkan rasa kedekatan dan kepercayaan dalam hubungan. Misalnya, ketika pasangan mengalami masalah, sikap empatik memungkinkan individu untuk lebih memahami perasaan pasangan tanpa terburu-buru menghakimi atau merasa tersinggung. Ini bisa menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasangan atau teman untuk merasa nyaman berbagi perasaan atau kekhawatiran, yang pada akhirnya memperkuat ikatan dalam hubungan.

Berdasarkan studi dari Batson (2009), empati dapat ditingkatkan melalui beberapa langkah, seperti dengan benar-benar mendengarkan tanpa prasangka dan berusaha memahami perasaan orang lain dari perspektif. Dalam hubungan pertemanan atau romantis, misalnya, langkah ini bisa dilakukan dengan memberikan perhatian penuh ketika pasangan atau teman sedang berbicara, mengakui perasaan, dan menunjukkan bahwa kita peduli. Langkah ini sangat penting karena ketika seseorang merasa didengar dan dipahami, ia cenderung merasa lebih terhubung dengan pasangannya atau temannya, yang pada akhirnya membantu mengatasi konflik atau perbedaan dengan cara yang lebih baik. Strategi dalam Meningkatkan Kesadaran Diri dan Empati:

- a. Refleksi Diri Secara Rutin: Mengambil waktu untuk memikirkan kembali apa yang dirasakan atau dilakukan dalam hubungan dan bagaimana hal itu mungkin mempengaruhi pasangan atau teman. Ini dapat meningkatkan kesadaran akan tindakan yang tidak sengaja menyakiti orang lain.
- b. Berlatih Empati Secara Aktif: Dengan mencoba memahami perasaan dan perspektif orang lain tanpa terburu-buru memberikan penilaian, seseorang dapat belajar melihat situasi dari sudut pandang yang lebih luas.
- c. Memberikan Dukungan Emosional: Ketika pasangan atau teman mengalami masalah, tawarkan dukungan yang tulus dengan cara mendengarkan dan mengakui perasaan tanpa merasa terganggu.





# **BAB IX**

## **MENGHADAPI TANTANGAN DALAM HUBUNGAN**

---

---

Menghadapi tantangan dalam hubungan adalah bagian penting dari menjaga kedekatan dan ketahanan dalam ikatan yang sehat, baik itu dalam hubungan personal seperti pertemanan dan percintaan maupun dalam hubungan profesional. Setiap hubungan yang berkembang akan menghadapi berbagai ujian, mulai dari perbedaan pendapat hingga konflik besar yang mungkin menimbulkan ketegangan. Tantangan ini dapat timbul karena berbagai alasan, seperti perubahan prioritas, perbedaan nilai, hingga tekanan dari situasi eksternal. Cara kita merespons tantangan ini berperan besar dalam menentukan apakah hubungan tersebut akan semakin kuat atau justru sebaliknya. Menurut penelitian Canary dan Stafford (1994), kemampuan untuk mengatasi konflik secara konstruktif dan membangun komunikasi yang terbuka dapat membantu meminimalkan ketegangan yang muncul akibat tantangan dalam hubungan. Selain itu, empati, kesadaran diri, serta kemampuan mendengarkan secara aktif menjadi keterampilan penting yang dapat membantu individu dalam menghadapi situasi sulit dengan cara yang lebih bijaksana dan penuh pengertian. Melalui keterampilan ini, kita dapat membangun kepercayaan, memahami sudut pandang masing-masing, dan menciptakan hubungan yang kokoh meski dihadapkan pada berbagai rintangan.

### **A. Menghadapi Perbedaan Pendapat dan Nilai**

Perbedaan pendapat dan nilai adalah hal umum dalam hubungan interpersonal, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Setiap individu memiliki latar belakang, pengalaman, dan pandangan hidup yang berbeda, yang dapat menciptakan benturan nilai atau persepsi.

Mengatasi perbedaan ini secara efektif memerlukan keterampilan interpersonal yang baik dan pengertian mendalam tentang teknik komunikasi dan toleransi. Berikut ini adalah tiga poin pembahasan utama tentang cara menghadapi perbedaan pendapat dan nilai dalam hubungan interpersonal.

### **1. Memahami dan Menghargai Perspektif Orang Lain**

Memahami dan menghargai perspektif orang lain adalah langkah yang sangat penting dalam menghadapi perbedaan pendapat dan menciptakan hubungan yang sehat, baik itu dalam konteks pribadi maupun profesional. Menurut Thomas dan Kilmann (1974), pemahaman yang mendalam tentang sudut pandang orang lain memungkinkan kita untuk melihat lebih jauh dari sekadar perbedaan surface-level yang seringkali menimbulkan ketegangan. Setiap individu memiliki latar belakang yang unik, dengan nilai-nilai, kepercayaan, dan pengalaman hidup yang berbeda. Faktor-faktor ini membentuk cara orang berpikir, bertindak, dan merespons situasi yang dihadapi. Ketika kita menghadapi perbedaan pendapat, penting untuk mengesampingkan penilaian pribadi dan mencoba untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain. Dengan demikian, kita tidak hanya menghindari kesalahpahaman, tetapi juga dapat membuka jalan untuk dialog yang lebih produktif dan membangun.

Proses memahami perspektif orang lain dimulai dengan kemampuan untuk mendengarkan secara aktif. Mendengarkan aktif lebih dari sekadar mendengar kata-kata yang diucapkan. Ini melibatkan perhatian penuh kepada lawan bicara, mencoba untuk menangkap maksud dan perasaan di balik kata-kata tersebut, dan menanggapi dengan cara yang menunjukkan bahwa kita menghargai apa yang dikatakan. Canary dan Lakey (2013) menunjukkan bahwa dengan mendengarkan secara aktif, kita dapat mengurangi ketegangan yang muncul akibat perbedaan pendapat, serta memperkuat ikatan emosional dengan orang lain. Ketika orang merasa didengar dan dimengerti, lebih cenderung terbuka untuk menyampaikan perspektifnya lebih lanjut dan berpartisipasi dalam percakapan yang lebih produktif.

Komunikasi yang penuh empati juga berperan besar dalam memahami perspektif orang lain. Empati adalah kemampuan untuk merasakan atau memahami perasaan orang lain, serta mengakui pengalamannya sebagai valid. Dalam konteks hubungan, baik itu

hubungan pribadi atau profesional, menunjukkan empati membantu menciptakan rasa saling pengertian dan mengurangi potensi konflik. Ketika kita menunjukkan bahwa kita peduli terhadap perasaan orang lain, kita membuka ruang untuk lebih terbuka dan jujur tentang pandangannya. Hal ini tidak hanya membantu menyelesaikan perbedaan, tetapi juga memperkuat hubungan dengan menunjukkan rasa hormat terhadap perasaan dan pandangan orang lain.

Setiap individu datang dengan perspektif yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sangat pribadi, seperti budaya, agama, dan pengalaman hidup. Apa yang mungkin diterima atau dianggap penting oleh satu orang mungkin tidak memiliki arti yang sama bagi orang lain. Oleh karena itu, ketika kita berhadapan dengan perbedaan pendapat, sangat penting untuk tidak segera menganggap pandangan kita sebagai satu-satunya pandangan yang benar. Sebaliknya, kita harus membuka pikiran untuk kemungkinan bahwa orang lain mungkin memiliki alasan yang valid dan sah untuk pandangannya, meskipun berbeda dari kita. Dengan menghargai perbedaan ini, kita memperkaya wawasan kita sendiri dan membangun toleransi terhadap berbagai pandangan yang ada di sekitar kita.

Membangun kemampuan untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain juga melibatkan penghindaran sikap defensif. Ketika seseorang menyampaikan pandangan yang berbeda, sering kali reaksi pertama kita adalah membela pandangan kita sendiri, terutama jika kita merasa diserang atau tidak dipahami. Namun, sikap defensif ini justru dapat memperburuk ketegangan dan mencegah komunikasi yang konstruktif. Sebaliknya, jika kita mampu menahan diri untuk tidak langsung membela pandangan kita, dan memberikan ruang untuk pandangan orang lain, kita dapat memfasilitasi percakapan yang lebih terbuka dan saling menghormati. Ini juga memungkinkan kita untuk melihat lebih jelas alasan di balik pandangan dan memahami perspektifnya dengan lebih baik.

Tidak semua perbedaan dapat diselesaikan dengan cara yang sempurna. Terkadang, meskipun kita berusaha keras untuk memahami perspektif orang lain, kita mungkin masih memiliki ketidaksepakatan yang mendalam. Namun, meskipun tidak selalu mungkin mencapai kesepakatan penuh, proses untuk saling memahami dan menghargai perbedaan tetap memiliki nilai yang sangat besar. Dengan menghargai pandangan orang lain, kita menunjukkan bahwa kita mampu

menghormatinya sebagai individu, bukan hanya sebagai perwakilan dari pandangan atau kepercayaan. Ini adalah langkah penting dalam membangun hubungan yang saling menghargai, di mana perbedaan dapat diterima dan dijadikan kekuatan, bukan hambatan.

Menghargai perspektif orang lain juga memiliki dampak yang sangat besar dalam konteks kerja tim. Dalam tim yang beragam, yang anggotanya datang dari berbagai latar belakang, kemampuan untuk saling memahami dan menghargai perspektif yang berbeda sangatlah penting. Dalam situasi kerja, sering kali kita dihadapkan pada situasi di mana pandangan kita mungkin bertentangan dengan pandangan rekan kerja. Dalam hal ini, penting untuk berfokus pada pencarian solusi bersama, bukan untuk memenangkan argumen. Dengan mendengarkan dan menghargai pandangan orang lain, kita dapat mengidentifikasi solusi yang lebih kreatif dan komprehensif, serta menciptakan atmosfer kerja yang lebih positif dan inklusif. Tim yang saling menghargai pandangan dan perspektif anggotanya cenderung lebih inovatif dan mampu menyelesaikan masalah dengan lebih efektif.

Proses menghargai perspektif orang lain juga dapat membantu memperkuat hubungan interpersonal dalam kehidupan sehari-hari. Dalam keluarga atau pertemanan, perbedaan pandangan mungkin muncul dari waktu ke waktu, tetapi dengan pendekatan yang penuh empati dan pengertian, kita dapat menjaga hubungan yang sehat dan penuh pengertian. Misalnya, dalam situasi konflik keluarga, alih-alih menyalahkan satu sama lain, mencoba untuk memahami mengapa seseorang merasa atau bertindak seperti itu dapat membuka jalan bagi penyelesaian yang lebih damai. Ini juga memungkinkan kita untuk mendukung satu sama lain dalam menghadapi tantangan yang mungkin timbul dalam kehidupan, dengan menghargai perbedaan dan membangun komunikasi yang lebih kuat dan konstruktif.

## **2. Membangun Kesepakatan melalui Kompromi**

Membangun kesepakatan melalui kompromi adalah pendekatan yang sangat efektif dalam mengatasi perbedaan pendapat atau konflik yang terjadi antara individu atau kelompok. Dalam banyak kasus, perbedaan tersebut tidak dapat diselesaikan dengan cara yang sepenuhnya menguntungkan salah satu pihak, namun kompromi menawarkan solusi tengah yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Rahim (2011) menjelaskan bahwa kompromi merupakan strategi yang

efektif, terutama ketika kepentingan atau nilai-nilai yang mendasari posisi masing-masing pihak tidak dapat disatukan secara langsung. Dalam konteks ini, kompromi bukan berarti mengalah sepenuhnya, tetapi lebih kepada mencari titik tengah yang memungkinkan setiap pihak untuk merasa dihargai dan diperhatikan.

Fisher, Ury, dan Patton (1991) dalam karyanya "*Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*" menekankan pentingnya mendengarkan dengan tujuan untuk memahami, bukan untuk memenangkan argumen. Prinsip ini sangat penting dalam mencapai kompromi yang berhasil, karena tanpa pemahaman yang mendalam terhadap perasaan dan kebutuhan pihak lain, solusi yang dicapai mungkin tidak akan memuaskan atau bahkan dapat memperburuk situasi. Oleh karena itu, mendengarkan dengan penuh perhatian dan tanpa prasangka merupakan langkah pertama dalam mencapai kompromi yang efektif. Ketika kedua belah pihak merasa bahwa ia didengar dengan serius, lebih cenderung untuk membuka diri terhadap kemungkinan solusi yang lebih fleksibel.

Kompromi juga memerlukan kemampuan untuk menahan ego dan berfokus pada pencapaian solusi yang saling menguntungkan. Setiap pihak harus rela untuk melepaskan sebagian dari keinginan atau kebutuhannya, dengan harapan bahwa pihak lain juga bersedia untuk berkorban demi mencapai titik temu. Menurut teori kompromi yang dikemukakan oleh Fisher, Ury, dan Patton (1991), kedua belah pihak harus mencari cara untuk memenuhi sebagian besar kebutuhannya tanpa sepenuhnya mengorbankan prinsip-prinsip utama. Dengan cara ini, kedua pihak merasa bahwa ia masih memperoleh nilai atau manfaat dari hasil kompromi, yang pada gilirannya mengurangi potensi ketegangan yang dapat muncul akibat perasaan kehilangan atau pengorbanan berlebihan.

Kompromi bukanlah tentang mengalah sepenuhnya, melainkan tentang menemukan keseimbangan yang memungkinkan setiap pihak merasa puas dengan hasilnya. Dalam banyak kasus, kompromi juga melibatkan penciptaan solusi kreatif yang mungkin tidak dapat diprediksi sebelumnya. Dengan berfokus pada hasil yang saling menguntungkan, kedua belah pihak dapat menciptakan pendekatan baru yang dapat memenuhi sebagian besar kebutuhannya tanpa harus terjebak dalam konflik yang tak terselesaikan. Pendekatan ini sangat penting

dalam hubungan jangka panjang, baik dalam konteks profesional, pribadi, maupun dalam situasi kelompok.

Proses kompromi seringkali membutuhkan keterampilan negosiasi yang baik. Seorang negosiator yang terampil akan mampu menavigasi perbedaan pendapat dan mencari solusi yang memuaskan dengan cara yang tetap menjaga hubungan yang positif antara semua pihak yang terlibat. Negosiasi ini membutuhkan komunikasi yang jelas, terbuka, dan saling menghormati. Ketika kedua belah pihak merasa bahwa proses kompromi berlangsung dengan cara yang adil dan transparan, akan lebih cenderung untuk menerima hasil yang dicapai, meskipun itu berarti bahwa beberapa keinginannya tidak terpenuhi sepenuhnya.

Kompromi juga berperan dalam menjaga hubungan interpersonal yang sehat dan produktif. Ketika kita bersedia untuk berkompromi, kita menunjukkan bahwa kita menghargai hubungan tersebut lebih dari sekadar kepentingan pribadi. Ini adalah tanda kedewasaan emosional dan komitmen terhadap keberlanjutan hubungan, baik dalam konteks keluarga, persahabatan, atau kerja sama profesional. Dalam banyak kasus, kompromi menjadi dasar bagi pembentukan ikatan yang lebih kuat, karena setiap pihak merasa dihargai dan dipahami dalam proses tersebut.

Meskipun kompromi seringkali dapat menjadi solusi yang efektif, penting juga untuk menyadari bahwa tidak semua perbedaan dapat diselesaikan dengan cara ini. Dalam beberapa situasi, kompromi mungkin tidak menghasilkan solusi yang sepenuhnya memuaskan bagi kedua belah pihak, terutama jika salah satu pihak merasa bahwa ia harus mengorbankan terlalu banyak dari apa yang dianggap penting. Oleh karena itu, penting untuk menjaga keseimbangan antara berkompromi dan mempertahankan prinsip atau nilai-nilai dasar yang tidak bisa dinegosiasikan. Kompromi yang sukses sering kali melibatkan pendekatan yang berbasis pada kepercayaan dan saling pengertian. Dalam situasi konflik, kepercayaan adalah elemen yang sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pihak bersedia untuk berbagi informasi, mengungkapkan kebutuhan dengan jujur, dan bekerja sama untuk mencapai solusi bersama. Tanpa kepercayaan, kompromi bisa tampak seperti sebuah pengorbanan yang tidak adil, dan ini bisa merusak hubungan jangka panjang.

## **B. Mengelola Stres dan Tekanan dalam Hubungan**

Stres dan tekanan adalah bagian alami dari setiap hubungan, baik itu hubungan pribadi seperti keluarga dan pertemanan, maupun hubungan profesional. Kondisi stres dalam hubungan dapat dipicu oleh berbagai faktor, seperti perbedaan ekspektasi, komunikasi yang kurang efektif, hingga tantangan eksternal seperti tekanan pekerjaan atau masalah keuangan. Mengelola stres dan tekanan ini memerlukan pemahaman mendalam mengenai dinamika hubungan serta keterampilan dalam mengomunikasikan kebutuhan dan harapan dengan cara yang sehat. Berikut adalah tiga poin pembahasan utama mengenai cara efektif untuk mengelola stres dan tekanan dalam hubungan:

### **1. Mengenal Penyebab Stres dalam Hubungan**

Mengenal penyebab stres dalam hubungan adalah langkah pertama yang sangat penting dalam mengelola emosi dan menjaga kesehatan hubungan itu sendiri. Stres dalam hubungan dapat memengaruhi tidak hanya individu yang terlibat, tetapi juga dinamika hubungan secara keseluruhan. Lazarus dan Folkman (1984) dalam teori stres menjelaskan bahwa stres dalam hubungan sering kali terjadi karena individu memandang situasi sebagai ancaman atau tekanan yang tidak bisa diatasi dengan mudah. Persepsi terhadap situasi ini dapat menciptakan ketegangan yang mempengaruhi komunikasi, pemahaman, dan rasa saling percaya antara pasangan atau pihak yang terlibat dalam hubungan. Penyebab stres ini tidak hanya berasal dari situasi eksternal, tetapi juga dari cara kita memaknai dan meresponsnya.

Salah satu penyebab utama stres dalam hubungan adalah ketidakjelasan dalam komunikasi. Ketika pasangan atau anggota hubungan tidak dapat saling berkomunikasi dengan jelas, banyak kesalahpahaman yang dapat muncul, yang pada gilirannya meningkatkan ketegangan. Misalnya, jika seseorang tidak merasa dipahami atau didengar oleh pasangannya, itu bisa menyebabkan rasa frustrasi dan stres. Komunikasi yang buruk seringkali menjadi akar dari banyak masalah dalam hubungan, baik itu hubungan romantis, persahabatan, atau hubungan profesional. Lazarus dan Folkman (1984) menekankan bahwa persepsi terhadap situasi dan ketidakjelasan dalam komunikasi dapat membuat individu merasa terjebak dalam situasi yang tidak dapat diatasi, menciptakan tekanan emosional yang lebih besar.

Ekspektasi yang tidak realistis atau tidak sesuai dengan kenyataan juga merupakan salah satu sumber stres dalam hubungan. Banyak individu memasukkan harapan atau tuntutan yang sangat tinggi terhadap pasangannya atau orang lain dalam hubungan tersebut, seringkali tanpa menyadari bahwa harapan tersebut mungkin tidak realistis atau sulit dicapai. Hal ini dapat menyebabkan rasa kecewa dan ketegangan. Misalnya, seseorang mungkin berharap pasangannya akan selalu mengerti dan memenuhi kebutuhannya tanpa memberikan ruang bagi dialog atau pemahaman bersama. Ketika ekspektasi ini tidak terpenuhi, individu dapat merasa tidak puas, yang pada akhirnya memicu stres dalam hubungan. Hal ini berhubungan erat dengan konsep "*stressor*" yang dijelaskan oleh Lazarus dan Folkman, di mana ketidakmampuan untuk memenuhi harapan yang ada dapat menciptakan rasa tertekan.

Ketidakpastian tentang peran dalam hubungan juga merupakan faktor signifikan dalam menciptakan stres. Ketika seseorang tidak jelas tentang apa yang diharapkan darinya atau bagaimana perannya dalam suatu hubungan, itu bisa menciptakan kebingungan dan kecemasan. Misalnya, dalam hubungan profesional, jika seseorang tidak memahami dengan jelas apa yang diharapkan darinya, mungkin merasa tidak kompeten atau tidak memiliki kontrol atas situasi yang dihadapi. Hal ini berpotensi menambah beban emosional yang sudah ada. Cannon (1932) dalam teorinya tentang respons "*fight or flight*" menunjukkan bahwa stres ini bisa menyebabkan individu mengambil dua pendekatan yang berbeda: menghindari masalah atau menghadapi masalah secara langsung. Dalam hal hubungan, baik penghindaran atau konfrontasi langsung dapat memengaruhi dinamika hubungan dan meningkatkan ketegangan.

Faktor internal seperti perbedaan nilai atau tujuan hidup yang tidak terungkap juga dapat menjadi penyebab stres yang signifikan. Ketika dua individu dalam hubungan memiliki pandangan atau tujuan hidup yang berbeda, dan tidak ada komunikasi yang terbuka mengenai hal tersebut, hal ini bisa menimbulkan rasa cemas atau bahkan marah. Misalnya, dalam hubungan romantis, jika satu pihak menginginkan komitmen jangka panjang sementara pihak lainnya tidak yakin dengan arah hubungan tersebut, ketidakjelasan ini dapat menciptakan stres. Begitu juga dengan perbedaan nilai yang tidak diselesaikan dapat

menyebabkan ketidakcocokan yang meresahkan dan pada akhirnya meningkatkan perasaan tertekan dalam hubungan.

Untuk mengelola stres dalam hubungan dengan lebih baik, penting untuk menyadari faktor-faktor yang memicu stres tersebut. Menyadari bahwa ketidakjelasan dalam komunikasi atau perbedaan harapan bisa menjadi sumber masalah memungkinkan individu untuk mencari cara untuk menyelesaikan masalah ini dengan lebih baik. Mengkomunikasikan perasaan dan harapan dengan jelas serta terbuka dapat mengurangi banyak ketegangan. Selain itu, memahami bahwa setiap orang membawa pengalaman hidup yang berbeda-beda ke dalam hubungan dapat membantu menciptakan ruang untuk lebih banyak empati dan pengertian. Dengan mengenali penyebab stres ini, hubungan dapat diperkuat melalui proses pemahaman yang lebih mendalam antara satu pihak dan pihak lainnya.

Menyelesaikan stres yang muncul dalam hubungan bukan hanya tentang menghindari konflik, tetapi juga tentang bagaimana menghadapi konflik secara konstruktif. Menurut Cannon (1932), dalam menghadapi stres, tubuh mengeluarkan respons fisiologis yang mempengaruhi cara kita berinteraksi dengan orang lain. Ketika kita berada dalam situasi stres, kita cenderung bereaksi dengan cara yang bisa memperburuk keadaan, seperti menjadi lebih defensif atau menghindar. Oleh karena itu, penting untuk mengenali respons fisiologis ini dan belajar untuk mengelolanya dengan cara yang sehat, seperti melalui komunikasi yang lebih tenang, menggunakan teknik relaksasi, atau mencari dukungan dari orang lain.

## **2. Menerapkan Teknik Komunikasi Terbuka dan Empati**

Setelah mengenali penyebab stres dalam hubungan, penting bagi individu untuk mengambil langkah-langkah yang efektif untuk mengelola tekanan tersebut. Salah satu cara yang paling penting untuk melakukannya adalah dengan menerapkan teknik komunikasi terbuka dan empati. Carl Rogers (1957) dalam karya-karyanya mengenai psikologi humanistik, menekankan bahwa empati adalah elemen fundamental dalam komunikasi yang efektif. Empati memungkinkan seseorang untuk benar-benar mendengarkan dan memahami perasaan serta perspektif orang lain. Dalam konteks hubungan, komunikasi terbuka yang disertai dengan empati memungkinkan individu untuk mengekspresikan perasaannya tanpa rasa takut akan penolakan atau

penghakiman. Hal ini menciptakan sebuah ruang aman yang mendukung keterbukaan dan mengurangi kecemasan yang dapat timbul akibat ketegangan.

Komunikasi terbuka berarti mengungkapkan perasaan, keinginan, dan harapan dengan cara yang jujur namun tetap penuh penghargaan terhadap perasaan orang lain. Ketika seseorang merasa bahwa pasangannya atau pihak lain dalam hubungan tersebut mendengarkan dengan tulus, cenderung merasa lebih dihargai dan dimengerti. Ini adalah elemen penting dalam membangun rasa saling percaya yang mendalam. Komunikasi terbuka juga menciptakan ruang bagi kedua belah pihak untuk berbicara tentang kekhawatirannya, yang memungkinkan untuk bersama-sama mencari solusi bagi masalah yang ada. Dengan cara ini, ketegangan yang ada dapat dikelola dengan lebih efektif, dan stres dalam hubungan dapat dikurangi.

Salah satu cara terbaik untuk mendekati komunikasi terbuka adalah dengan mendengarkan secara aktif. Mendengarkan aktif bukan hanya tentang mendengar kata-kata yang diucapkan, tetapi juga tentang mencoba memahami perasaan yang mendasarinya. Ini adalah konsep yang diperkenalkan oleh Carl Rogers, yang berpendapat bahwa mendengarkan secara empatik menunjukkan bahwa kita menghargai pengalaman orang lain dan siap untuk memahami situasi dari sudut pandangnya. Dalam prakteknya, ini berarti memberikan perhatian penuh kepada lawan bicara, tidak terganggu oleh hal lain, dan menghindari interupsi. Sebagai gantinya, kita memberikan respons yang mencerminkan pemahaman kita terhadap perasaan dan pikiran.

Mengungkapkan empati juga memerlukan kemampuan untuk menanggapi dengan cara yang sensitif terhadap perasaan orang lain. Daniel Goleman (1995) dalam bukunya "*Emotional Intelligence*" menjelaskan bahwa empati berperan kunci dalam mengelola hubungan interpersonal. Ketika kita dapat memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, kita dapat merespons dengan cara yang lebih mendukung dan penuh pengertian. Misalnya, ketika seseorang mengungkapkan kekhawatirannya tentang suatu masalah, alih-alih merespons dengan penolakan atau pembelaan diri, seseorang yang empatik akan mengakui perasaan tersebut dan memberikan dukungan emosional. Hal ini dapat menurunkan ketegangan dan membuka jalur komunikasi yang lebih konstruktif.

Dengan berlatih komunikasi yang terbuka dan empatik, individu dapat mengurangi ketegangan yang sering kali menyebabkan stres dalam hubungan. Ketika orang merasa didengar dan dipahami, lebih cenderung untuk menanggapi dengan cara yang lebih positif dan kooperatif. Ini menciptakan suasana yang mendukung penyelesaian masalah secara efektif, tanpa menciptakan konfrontasi atau ketegangan yang tidak perlu. Selain itu, komunikasi terbuka dan empatik juga memperkuat rasa saling percaya. Ketika individu merasa bahwa ia dapat mengungkapkan perasaannya tanpa takut disalahpahami atau dihakimi, cenderung lebih terbuka dalam berkomunikasi di masa depan.

Menerapkan empati dalam komunikasi juga membantu kita untuk tidak hanya fokus pada kebutuhan dan keinginan kita sendiri, tetapi juga pada kebutuhan orang lain. Dalam banyak hubungan, ketegangan muncul karena kedua pihak merasa bahwa kebutuhannya tidak dihargai atau dipenuhi. Dengan empati, kita belajar untuk melihat dunia dari perspektif orang lain dan berusaha memenuhi kebutuhannya sebaik mungkin tanpa mengabaikan kebutuhan kita sendiri. Ini bukan hanya tentang memberikan dukungan emosional, tetapi juga tentang menemukan keseimbangan yang memungkinkan kedua belah pihak merasa dihargai dan diperhatikan.

Komunikasi terbuka yang empatik juga penting dalam menciptakan suasana yang memungkinkan pertumbuhan bersama dalam hubungan. Alih-alih melihat perbedaan sebagai hambatan, kedua belah pihak dapat melihatnya sebagai peluang untuk saling belajar dan berkembang. Ketika individu berbicara secara terbuka tentang nilai-nilai, harapan, dan perasaannya, dapat menemukan kesamaan atau memahami perbedaan tersebut dengan cara yang lebih positif dan produktif. Proses ini membantu menciptakan ikatan yang lebih kuat dan hubungan yang lebih sehat, bahkan dalam menghadapi perbedaan atau konflik yang muncul.

Teknik komunikasi terbuka dan empati tidak hanya mengurangi stres dalam hubungan, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan emosional secara keseluruhan. Ketika kita merasa dihargai dan dipahami dalam hubungan, kita cenderung memiliki tingkat kecemasan dan depresi yang lebih rendah. Sebaliknya, dalam hubungan yang kurang komunikasi atau kurang empati, stres emosional dapat meningkat, yang dapat berkontribusi pada berbagai masalah kesehatan fisik dan mental. Dengan berfokus pada komunikasi yang terbuka dan penuh empati, kita

tidak hanya mengelola stres dalam hubungan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan emosional kita dan orang lain.

### **C. Membangun Kepercayaan dan Mengatasi Rasa Cemburu**

Membangun kepercayaan adalah inti dari setiap hubungan yang sehat, sementara rasa cemburu sering kali menjadi tantangan dalam mempertahankan ikatan emosional yang kuat. Kepercayaan dan cemburu merupakan dua sisi yang saling bertolak belakang dalam hubungan, namun keduanya dapat berdampingan jika dikelola dengan baik. Rasa cemburu, yang sering kali muncul akibat ketidakpastian atau kurangnya komunikasi, dapat melemahkan hubungan jika tidak ditangani dengan bijaksana. Namun, melalui upaya bersama untuk membangun kepercayaan yang kuat, pasangan atau rekan dapat menciptakan hubungan yang lebih stabil dan saling mendukung. Berikut adalah beberapa poin utama dalam membangun kepercayaan dan mengatasi rasa cemburu dalam hubungan.

#### **1. Menumbuhkan Kejujuran dan Keterbukaan dalam Komunikasi**

Kejujuran dan keterbukaan dalam komunikasi merupakan dua elemen fundamental dalam membangun hubungan yang sehat dan penuh kepercayaan. Menurut Rotter (1967), kepercayaan adalah keyakinan bahwa orang lain akan bertindak dengan cara yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya. Dalam konteks hubungan pribadi, kepercayaan tidak hanya terbentuk dari tindakan-tindakan yang konsisten dan dapat diprediksi, tetapi juga dari komunikasi yang terbuka dan jujur. Ketika individu berbagi informasi secara terbuka, tanpa menyembunyikan fakta penting, menciptakan rasa aman dan saling menghargai. Hal ini meminimalkan kemungkinan munculnya ketegangan atau perasaan tidak aman yang dapat merusak hubungan.

Komunikasi yang terbuka dan jujur sangat penting dalam mengurangi ketidakpastian dalam hubungan. Salah satu contoh paling umum yang terjadi akibat kurangnya komunikasi adalah munculnya rasa cemburu. Rasa cemburu sering kali muncul ketika salah satu pihak merasa tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang perasaan atau tindakan pasangannya. Ketika komunikasi terbuka terbatas, seseorang bisa merasa ragu, khawatir, atau terabaikan, yang memicu ketidakpastian. Oleh karena itu, berbicara secara terbuka dan saling

berbagi perasaan atau kekhawatiran dapat mencegah timbulnya ketegangan yang berasal dari persepsi yang salah atau kurangnya pemahaman. Dalam hal ini, komunikasi yang jujur berperan sebagai jembatan yang mengurangi rasa cemburu dengan memastikan bahwa kedua pihak memiliki pemahaman yang sama.

Menjaga komunikasi yang jujur tidak hanya tentang mengungkapkan perasaan atau ketakutan, tetapi juga tentang berbicara dengan cara yang tidak menyakiti perasaan orang lain. Terkadang, meskipun kita memiliki keinginan untuk berbicara jujur, cara penyampaian yang tidak sensitif dapat menimbulkan perasaan terluka atau marah. Oleh karena itu, penting untuk melibatkan empati dalam komunikasi yang jujur. Misalnya, saat menyampaikan kritik atau kekhawatiran, penting untuk melakukannya dengan penuh pertimbangan, menghindari menyalahkan, dan lebih fokus pada perasaan dan kebutuhan kedua belah pihak. Dalam banyak hal, cara kita menyampaikan kejujuran sama pentingnya dengan kejujuran itu sendiri. Komunikasi yang terbuka dan empatik menciptakan ruang di mana kedua belah pihak merasa nyaman untuk mengungkapkan dirinya tanpa takut akan konsekuensi negatif.

Keterbukaan dalam komunikasi juga melibatkan berbagi informasi yang mungkin tidak selalu mudah atau nyaman untuk diungkapkan. Hal ini bisa berupa perasaan terdalam, pengalaman masa lalu, atau kekhawatiran yang mungkin belum pernah dibahas sebelumnya. Namun, berbagi informasi ini dapat memperkuat ikatan antara individu dan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang siapa ia sebenarnya. Dengan saling berbagi secara terbuka, pasangan dapat mengetahui lebih banyak tentang latar belakang dan pengalaman hidup satu sama lain, yang memungkinkan untuk lebih memahami reaksi atau respons masing-masing terhadap situasi tertentu. Ini membantu menciptakan kedekatan emosional yang lebih kuat dan meningkatkan kepercayaan dalam hubungan.

Komunikasi yang jujur dan terbuka juga mengurangi potensi timbulnya konflik yang disebabkan oleh kesalahpahaman. Ketika kedua pihak berbicara secara terbuka tentang apa yang dirasakan atau apa yang diinginkan, dapat menghindari asumsi yang tidak akurat dan meredakan ketegangan yang mungkin timbul akibat ketidakjelasan. Hal ini sangat penting dalam hubungan jangka panjang, di mana perasaan yang tidak diungkapkan atau masalah yang dibiarkan tak terselesaikan bisa

berkembang menjadi hal yang lebih besar dan merusak hubungan. Dengan berbicara secara terbuka, masalah yang kecil dapat diatasi sebelum menjadi beban yang lebih besar.

Kejujuran dan keterbukaan dalam komunikasi juga memungkinkan kedua belah pihak untuk saling memberi dukungan dengan cara yang lebih efektif. Ketika seseorang merasa bahwa pasangannya jujur dan terbuka, lebih cenderung untuk memberikan dukungan emosional yang lebih besar, merasa lebih yakin bahwa ia dapat diandalkan dan bahwa perasaan atau kekhawatirannya akan didengar dan dihargai. Dukungan emosional yang diberikan dengan cara ini membantu menciptakan hubungan yang lebih sehat dan lebih kuat, di mana kedua pihak merasa aman untuk tumbuh dan berkembang bersama.

Salah satu tantangan dalam menerapkan komunikasi yang terbuka dan jujur adalah ketakutan akan penolakan atau penghinaan. Banyak orang merasa terintimidasi atau khawatir bahwa berbicara terlalu jujur akan merusak hubungan atau membuatnya terlihat lemah. Namun, penting untuk menyadari bahwa komunikasi yang terbuka sebenarnya memperkuat hubungan, bukan sebaliknya. Ketika kedua belah pihak merasa aman untuk berbicara tentang perasaan dan kekhawatiran, dapat menghadapi tantangan bersama sebagai tim yang solid, bukan sebagai individu yang terpisah.

Komunikasi yang terbuka dan jujur bukan hanya tentang berbicara; ini juga melibatkan mendengarkan dengan penuh perhatian. Dalam hubungan, saling mendengarkan dengan empati sama pentingnya dengan berbicara jujur. Mendengarkan dengan perhatian memungkinkan kedua pihak untuk benar-benar memahami perasaan, kebutuhan, dan kekhawatiran satu sama lain. Ini menciptakan ruang untuk merespons dengan cara yang penuh dukungan dan saling menghargai. Melalui komunikasi dua arah yang terbuka, kedua belah pihak dapat berkolaborasi untuk menemukan solusi atas masalah atau ketegangan yang muncul dalam hubungan.

## **2. Mengelola Ekspektasi dan Mengembangkan Sikap Percaya Diri**

Rasa cemburu seringkali muncul ketika seseorang merasa terancam oleh kemungkinan kehilangan atau ketidakpastian dalam hubungan. Menurut Bringle dan Buunk (1986), perasaan ini biasanya timbul ketika individu merasa bahwa ia tidak dapat mengontrol situasi atau merasa tidak cukup baik untuk mempertahankan hubungan tersebut.

Salah satu faktor yang mendasari perasaan cemburu adalah rendahnya rasa percaya diri, di mana seseorang merasa bahwa ia tidak layak atau tidak cukup menarik bagi pasangannya. Ketika rasa cemburu muncul, sering kali itu merupakan refleksi dari perasaan tidak aman dalam diri sendiri dan ketakutan akan kehilangan perhatian atau kasih sayang dari orang yang dicintai. Dalam hal ini, perasaan cemburu lebih berkaitan dengan ketidakpastian dan kekhawatiran pribadi daripada dengan tindakan pasangan itu sendiri.

Untuk mengatasi cemburu, langkah pertama adalah mengelola ekspektasi dan harapan yang dimiliki. Banyak orang memiliki ekspektasi yang tidak realistis mengenai bagaimana seharusnya hubungannya berjalan, mungkin mengharapkan pasangan untuk selalu tersedia, selalu mendukung, atau selalu memenuhi semua kebutuhan emosional. Ketika ekspektasi ini tidak terpenuhi, rasa kekecewaan muncul, dan dengan cepat berkembang menjadi rasa cemburu. Oleh karena itu, sangat penting untuk menetapkan ekspektasi yang realistis tentang hubungan dan memahami bahwa tidak ada pasangan yang sempurna. Setiap individu memiliki kekuatan dan kelemahan masing-masing, dan hubungan yang sehat adalah hubungan yang saling mendukung meskipun ada perbedaan. Dengan menetapkan ekspektasi yang lebih realistis, seseorang dapat mengurangi rasa cemburu yang muncul akibat harapan yang tidak tercapai.

Mengembangkan sikap percaya diri dalam hubungan juga sangat penting untuk mengatasi rasa cemburu. Ketika seseorang memiliki rasa percaya diri yang tinggi, cenderung merasa lebih aman dan lebih percaya pada pasangannya. Kepercayaan diri yang kuat membantu individu untuk tidak merasa terancam oleh perhatian yang diberikan pasangan kepada orang lain, akan lebih fokus pada kualitas hubungannya daripada membandingkannya dengan hubungan orang lain. Meningkatkan rasa percaya diri ini dapat dilakukan dengan cara merenung tentang kekuatan dan kualitas positif yang dimiliki, serta dengan menerima diri sendiri sepenuhnya. Dengan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang diri sendiri, seseorang dapat merasa lebih nyaman dengan perasaannya, lebih sabar terhadap pasangan, dan lebih sedikit terpengaruh oleh perasaan cemburu.

Sikap percaya diri juga mencakup penerimaan terhadap kekurangan dan kelemahan yang dimiliki. Setiap individu memiliki sisi yang tidak sempurna, dan hubungan yang sehat tidak terbangun di atas

keinginan untuk menyembunyikan kekurangan. Sebaliknya, kepercayaan diri tumbuh ketika individu mampu menerima kelemahannya sendiri dan pasangannya. Dengan saling memahami bahwa tidak ada yang sempurna, pasangan dapat lebih fokus pada kualitas-kualitas positif yang dimiliki satu sama lain dan bekerja bersama untuk meningkatkan hubungannya. Ini mengarah pada sebuah sikap lebih positif dalam melihat hubungan, yang pada gilirannya mengurangi perasaan cemburu yang biasanya muncul akibat perasaan tidak aman atau takut kehilangan.

Mengelola ekspektasi dan membangun rasa percaya diri dapat membantu dalam menciptakan komunikasi yang lebih sehat dan terbuka dalam hubungan. Ketika seseorang merasa lebih percaya diri, akan lebih mampu untuk berbicara dengan pasangan tentang perasaannya tanpa takut dihakimi atau dianggap cemas. Komunikasi yang terbuka memungkinkan pasangan untuk saling memahami perasaan satu sama lain, mengurangi ketegangan yang disebabkan oleh rasa cemburu. Dengan berbicara secara jujur tentang kekhawatiran atau ketakutan yang dirasakan, kedua belah pihak dapat mencari solusi bersama untuk memperkuat hubungan dan mengurangi kecemasan yang dapat merusak kepercayaan.

Perasaan cemburu juga dapat dikelola dengan lebih baik ketika individu dapat membedakan antara perasaan cemburu yang sehat dan cemburu yang berlebihan. Cemburu yang sehat sering kali muncul sebagai tanda perhatian dan rasa ingin melindungi hubungan. Namun, ketika rasa cemburu menjadi berlebihan dan tidak terkendali, itu dapat merusak hubungan dengan menciptakan ketegangan yang tidak perlu. Dalam hal ini, penting untuk mengenali tanda-tanda perasaan cemburu yang berlebihan dan menghadapinya dengan cara yang lebih konstruktif. Ini bisa termasuk berbicara dengan pasangan untuk mengklarifikasi perasaan dan mencari solusi yang bisa mengurangi kecemasan, seperti menetapkan batasan yang jelas dalam hubungan atau mencari dukungan dari teman-teman atau seorang konselor.

Mengembangkan rasa percaya diri dan mengelola ekspektasi juga memberikan kesempatan untuk tumbuh dalam hubungan. Ketika individu merasa lebih aman dan lebih percaya pada dirinya sendiri, akan lebih terbuka terhadap perasaan pasangan dan lebih mampu untuk mengatasi masalah yang muncul dengan cara yang lebih matang dan konstruktif. Kepercayaan diri yang sehat memungkinkan pasangan untuk

melihat hubungannya sebagai sebuah perjalanan bersama yang penuh dengan tantangan dan peluang untuk berkembang, bukan sebagai sesuatu yang harus dijaga dengan ketakutan akan kehilangan. Dalam proses ini, rasa cemburu berkurang, dan hubungan pun menjadi lebih kuat karena didasarkan pada pemahaman dan penghargaan yang mendalam terhadap satu sama lain.

Cemburu sering kali dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti perbandingan sosial atau pengaruh media sosial. Dalam dunia yang semakin terhubung ini, individu sering kali terpapar pada gambaran hubungan yang ideal atau sempurna yang ditampilkan di media sosial. Ini bisa memicu perasaan cemburu ketika ia merasa hubungannya tidak memenuhi standar yang sama. Oleh karena itu, penting untuk menjaga perspektif yang realistis dan menghargai hubungan yang dimiliki. Mengelola ekspektasi dan membangun rasa percaya diri dalam hubungan adalah langkah-langkah penting untuk melawan tekanan eksternal tersebut dan menjaga hubungan tetap sehat dan penuh kebahagiaan.





# **BAB X**

## **PANDUAN PRAKTIS MENGASAH KETERAMPILAN INTERPERSONAL**

---

---

Mengasah keterampilan interpersonal adalah salah satu kunci penting dalam mencapai kesuksesan pribadi maupun profesional. Keterampilan ini tidak hanya membantu kita menjalin hubungan yang lebih baik dengan orang lain, tetapi juga meningkatkan kemampuan untuk bekerja sama, berkomunikasi secara efektif, dan menghadapi berbagai tantangan sosial. Kemampuan berinteraksi yang baik mencakup sejumlah kompetensi seperti mendengarkan aktif, memahami bahasa tubuh, berempati, serta berkomunikasi dengan jelas dan tegas. Dalam dunia kerja dan kehidupan sehari-hari, keterampilan interpersonal yang kuat membuat seseorang lebih mampu menangani konflik, membangun kepercayaan, dan menciptakan lingkungan yang kolaboratif dan mendukung. Dengan berlatih secara konsisten dan menerapkan strategi praktis, kita dapat mengembangkan keterampilan ini secara signifikan. Melalui panduan praktis ini, kita akan membahas langkah-langkah konkret untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan menerapkannya dalam interaksi sehari-hari. Keterampilan-keterampilan ini tidak hanya dapat membantu dalam mencapai tujuan-tujuan individu, tetapi juga berkontribusi pada keberhasilan dan harmoni dalam hubungan, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi.

### **A. Latihan dan Praktik untuk Meningkatkan Keterampilan**

Pengembangan keterampilan interpersonal tidak terjadi secara instan; diperlukan latihan berulang dan praktik yang terarah untuk mengasah kemampuan ini secara efektif. Latihan dan praktik yang berkelanjutan menjadi inti dari penguasaan keterampilan interpersonal, memungkinkan individu untuk memahami dan mengaplikasikan teknik-

teknik komunikasi, empati, dan kolaborasi dengan lebih baik. Berikut adalah dua poin utama yang membahas cara efektif untuk meningkatkan keterampilan interpersonal melalui latihan dan praktik, berdasarkan referensi valid dari penelitian terkait:

### **1. Latihan Mendengarkan Aktif dan Responsif**

Mendengarkan aktif adalah salah satu keterampilan interpersonal yang paling penting dan seringkali menjadi dasar yang kokoh dalam membangun hubungan yang baik dan efektif. Dalam konteks komunikasi, mendengarkan aktif lebih dari sekadar mendengarkan kata-kata yang diucapkan oleh lawan bicara; itu melibatkan perhatian penuh, pengertian, dan respons yang mencerminkan pemahaman mendalam terhadap pesan yang disampaikan. Penelitian yang dilakukan oleh Rogers dan Farson (1976) mengungkapkan bahwa mendengarkan aktif bukan hanya tentang mendengar kata-kata, tetapi juga memahami konteks emosional dan non-verbal di balik komunikasi tersebut. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif memerlukan keterlibatan total dari pihak pendengar, yang harus memperhatikan baik verbal maupun non-verbal untuk dapat merespons dengan tepat.

Mendengarkan aktif memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai konteks, baik dalam hubungan pribadi maupun profesional. Dalam hubungan pribadi, kemampuan untuk mendengarkan secara aktif dapat memperkuat ikatan antara individu dan membantunya merasa lebih dihargai dan dimengerti. Ketika seseorang merasa didengar, cenderung lebih terbuka dan nyaman untuk berbagi pikiran dan perasaannya. Ini sangat penting dalam menyelesaikan konflik, karena mendengarkan secara aktif dapat mengurangi ketegangan dan membuka ruang untuk diskusi yang konstruktif. Dalam konteks profesional, mendengarkan aktif adalah kunci untuk menciptakan komunikasi yang efektif di tempat kerja. Dengan mendengarkan dengan penuh perhatian, seorang pemimpin atau rekan kerja dapat lebih memahami kebutuhan dan kekhawatiran orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kolaborasi dan produktivitas.

Latihan mendengarkan aktif sangatlah penting untuk mengembangkan keterampilan ini. Melalui latihan yang terus-menerus, individu dapat meningkatkan kemampuan untuk memberi perhatian penuh kepada lawan bicara tanpa terganggu oleh hal-hal eksternal. Salah satu aspek penting dari latihan ini adalah fokus yang tidak terpecah, yang

berarti pendengar harus mengesampingkan segala gangguan, seperti ponsel atau pikiran yang melayang, dan benar-benar memberikan perhatian kepada pembicara. Hal ini akan memungkinkan pendengar untuk menangkap nuansa dalam percakapan, baik yang terungkap dalam kata-kata maupun dalam ekspresi tubuh atau nada suara. Fokus yang penuh juga menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pembicara, yang merasa dihargai dan dipahami.

Mendengarkan aktif juga melibatkan penghindaran prasangka atau penilaian yang bisa menghalangi pemahaman yang benar terhadap pesan yang disampaikan. Seringkali, kita mendengar sesuatu yang mengingatkan kita pada pengalaman pribadi atau bias kita, dan ini dapat mempengaruhi cara kita memproses informasi. Dalam mendengarkan aktif, kita harus berusaha untuk menanggukkan penilaian pribadi dan melihat situasi dari perspektif orang lain. Dengan demikian, kita dapat menangkap pesan dengan lebih jelas dan menghindari kesalahpahaman. Proses ini membutuhkan kesadaran diri dan kontrol emosional yang baik, karena seringkali kecenderungan untuk membuat penilaian bisa muncul tanpa kita sadari.

Memberikan respons yang sesuai dengan apa yang telah didengar adalah elemen lain yang penting dalam mendengarkan aktif. Respons ini bukan hanya sekadar memberi tanda bahwa kita mendengar, tetapi juga menunjukkan pemahaman yang lebih dalam terhadap pesan yang disampaikan. Sebagai contoh, salah satu teknik yang efektif dalam mendengarkan aktif adalah menggunakan pertanyaan klarifikasi. Pertanyaan seperti “Apa yang Anda maksud dengan...?” atau “Bisakah Anda memberi contoh lebih lanjut?” membantu untuk memperjelas poin yang mungkin masih belum sepenuhnya dipahami. Teknik ini menunjukkan bahwa pendengar berusaha untuk menggali lebih dalam dan benar-benar memahami apa yang dikatakan, bukan sekadar mendengar kata-kata tanpa memberi perhatian lebih. Hal ini juga membantu memperjelas maksud pembicara dan menghindari kesalahpahaman yang bisa berujung pada konflik.

Latihan mendengarkan aktif tidak hanya dapat dilakukan dalam percakapan sehari-hari, tetapi juga bisa melibatkan teknik simulasi seperti permainan peran atau role-playing. Brownell (2012) mengusulkan metode ini untuk meningkatkan keterampilan mendengarkan aktif dalam situasi yang lebih nyata. Dalam simulasi ini, satu individu berperan sebagai pembicara, sementara yang lainnya

berperan sebagai pendengar yang harus merespons sesuai dengan prinsip-prinsip mendengarkan aktif. Pendengar dapat diminta untuk mengidentifikasi poin-poin utama dari percakapan, serta memberi umpan balik yang sesuai dengan apa yang telah didengar. Simulasi ini memungkinkan individu untuk berlatih dalam lingkungan yang lebih terstruktur dan mendapatkan umpan balik yang konstruktif, yang dapat membantunya memperbaiki keterampilan dalam mendengarkan.

Dengan latihan peran ini, individu juga dapat mengidentifikasi area di mana perlu meningkatkan keterampilan. Misalnya, seorang pendengar mungkin menyadari bahwa ia sering kali tergoda untuk memberikan respons segera tanpa benar-benar mendengarkan seluruh pesan yang disampaikan. Atau mungkin menyadari bahwa ia sering menginterupsi pembicara ketika ingin memberikan pendapatnya. Dengan latihan yang terfokus pada aspek-aspek ini, individu dapat belajar untuk menahan diri dan memberi kesempatan bagi pembicara untuk menyelesaikan ucapannya sebelum memberikan tanggapan. Kemampuan untuk menahan diri ini sangat penting dalam menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan menghargai.

Latihan mendengarkan aktif juga memberi kesempatan bagi individu untuk memperbaiki respons verbal. Dalam mendengarkan aktif, penting untuk tidak hanya memberikan tanggapan verbal yang sesuai, tetapi juga untuk merespons dengan cara yang menambah kedalaman percakapan. Ini bisa dilakukan dengan mengulang kembali poin yang telah disampaikan oleh pembicara untuk memastikan pemahaman yang benar atau dengan mengajukan pertanyaan yang membuka ruang untuk penjelasan lebih lanjut. Misalnya, jika seseorang sedang berbicara tentang pengalamannya di tempat kerja, seorang pendengar yang aktif mungkin merespons dengan mengatakan, "Itu terdengar menantang. Apa yang kamu lakukan untuk menghadapinya?" Ini menunjukkan bahwa pendengar tidak hanya mendengarkan, tetapi juga terlibat dalam percakapan dan ingin memahami lebih banyak.

Mendengarkan aktif bukan hanya tentang mendengar apa yang diucapkan, tetapi juga tentang membaca isyarat non-verbal, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan nada suara. Isyarat-isyarat ini sering kali memberikan informasi tambahan yang penting dalam memahami konteks penuh dari percakapan. Sebagai contoh, seseorang yang mengatakan bahwa ia baik-baik saja namun tampak cemas atau gelisah mungkin sebenarnya tidak merasa baik. Kemampuan untuk membaca

tanda-tanda non-verbal ini merupakan bagian penting dari mendengarkan aktif, yang memungkinkan pendengar untuk merespons dengan lebih empatik dan penuh perhatian.

Meningkatkan keterampilan mendengarkan aktif adalah proses yang berkelanjutan. Seiring dengan berjalannya waktu, individu akan semakin terbiasa untuk memperhatikan kata-kata yang diucapkan dan tanda-tanda non-verbal, serta memberi respons yang lebih tepat dan efektif. Proses ini juga melibatkan peningkatan kesadaran diri dan refleksi, di mana individu dapat menilai kembali caranya berkomunikasi dan berusaha untuk menjadi pendengar yang lebih baik. Ketika keterampilan ini diterapkan secara konsisten, dapat membawa dampak yang besar dalam memperkuat hubungan interpersonal, baik dalam konteks pribadi maupun profesional, dan mengurangi kemungkinan terjadinya konflik yang berasal dari komunikasi yang buruk.

## **2. Praktik Membangun Empati dan Komunikasi Non-Verbal**

Empati adalah keterampilan penting dalam komunikasi interpersonal, yang memungkinkan individu untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain. Davis (1983) menjelaskan bahwa empati tidak hanya melibatkan kemampuan untuk memahami perspektif orang lain, tetapi juga merasakan perasaannya dengan cara yang mendalam dan autentik. Dalam hubungan yang sehat, empati berperan penting karena ia memungkinkan individu untuk menghubungkan diri dengan orang lain secara emosional, menciptakan ikatan yang lebih kuat dan komunikasi yang lebih efektif. Sebagai contoh, dalam konteks hubungan pribadi, empati dapat membantu seseorang untuk lebih memahami pasangan, memperlihatkan kepedulian terhadap perasaan pasangannya, dan merespons dengan cara yang mendukung dan konstruktif. Dengan meningkatkan empati, individu dapat memperbaiki kualitas interaksi, mengurangi konflik, dan menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih harmonis.

Untuk membangun empati, salah satu langkah yang disarankan adalah menempatkan diri pada posisi orang lain dalam berbagai situasi. Teknik ini, yang sering disebut sebagai latihan refleksi perspektif, memungkinkan individu untuk mengembangkan pemahaman yang lebih dalam tentang pengalaman orang lain. Davis menyarankan bahwa dengan berusaha melihat dunia dari sudut pandang orang lain, seseorang dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan rasa saling

menghargai. Sebagai contoh, dalam percakapan yang penuh emosi, seseorang yang berempati akan mencoba untuk memahami bukan hanya kata-kata yang diucapkan, tetapi juga perasaan yang mendasari kata-kata tersebut. Praktik ini membantu individu untuk mengurangi asumsi dan menanggapi dengan cara yang lebih sensitif terhadap kebutuhan emosional orang lain.

Komunikasi non-verbal berperan yang sangat penting dalam membangun empati. Penelitian oleh Mehrabian (1971) menunjukkan bahwa sebagian besar pesan emosional yang kita terima dalam komunikasi berasal dari isyarat non-verbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan intonasi suara. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengamati dan menafsirkan komunikasi non-verbal dengan tepat sangat penting dalam meningkatkan empati. Ekspresi wajah yang cemas, gerakan tubuh yang tertutup, atau suara yang bergetar dapat memberikan petunjuk yang lebih jelas tentang perasaan seseorang daripada kata-kata yang diucapkan. Dengan memahami isyarat non-verbal ini, individu dapat lebih peka terhadap perasaan orang lain, yang pada gilirannya memperdalam koneksi emosional dan meningkatkan respons yang lebih tepat.

Mengembangkan kesadaran diri juga merupakan langkah penting dalam membangun empati. Goleman (1995) menekankan bahwa untuk dapat memahami perasaan orang lain, individu pertama-tama harus memahami perasaan dan reaksinya sendiri. Latihan kesadaran diri melibatkan refleksi terhadap perasaan, reaksi emosional, dan respons dalam berbagai situasi sosial. Dengan menjadi lebih sadar akan reaksi kita terhadap orang lain, kita dapat lebih mudah menempatkan diri pada posisinya dan merespons dengan cara yang lebih empatik. Misalnya, jika seseorang merasa marah atau frustrasi dalam suatu percakapan, individu yang memiliki kesadaran diri yang baik akan lebih mampu mengenali perasaan tersebut dalam dirinya sendiri dan menggunakan pengalaman tersebut untuk memahami perasaan orang lain yang sedang mengalami situasi serupa.

Pada praktiknya, melatih empati dan komunikasi non-verbal bisa dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu metode yang efektif adalah dengan melakukan latihan role-playing atau permainan peran, di mana seseorang dapat mencoba berperan sebagai orang lain dalam situasi tertentu. Ini memberikan kesempatan untuk mengidentifikasi dan merasakan perasaan orang lain dalam konteks yang lebih nyata.

Misalnya, dalam konteks profesional, latihan ini dapat digunakan untuk melatih manajer atau pemimpin dalam merespons kebutuhan emosional anggota tim, dengan mencoba memahami perasaannya melalui isyarat non-verbal dan merespons dengan cara yang mendukung. Latihan ini dapat dilakukan dalam kelompok atau dengan pasangan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan empatik.

Berlatih mendengarkan dengan penuh perhatian juga dapat meningkatkan kemampuan untuk membangun empati. Ketika mendengarkan seseorang dengan sepenuh hati, tanpa gangguan atau prasangka, individu akan lebih mampu memahami tidak hanya pesan verbal tetapi juga perasaan yang disampaikan melalui nada suara atau bahasa tubuh. Ini memperkuat hubungan interpersonal karena orang merasa dihargai dan dimengerti. Dengan memberi ruang bagi orang lain untuk berbicara dan merespons dengan empati, kita membuka jalan untuk komunikasi yang lebih mendalam dan membangun rasa saling percaya yang lebih kuat.

Empati bukan hanya tentang mendengarkan atau merasakan perasaan orang lain, tetapi juga tentang memberikan dukungan yang sesuai. Dalam banyak kasus, individu yang menunjukkan empati tidak hanya memahami perasaan orang lain, tetapi juga menawarkan bantuan atau hiburan yang dibutuhkan. Misalnya, dalam situasi di mana seseorang merasa cemas, empati dapat ditunjukkan dengan memberikan kata-kata hiburan, menawarkan solusi, atau sekadar mendengarkan tanpa menghakimi. Ini adalah bentuk respons yang memperlihatkan perhatian terhadap kesejahteraan orang lain dan membantunya merasa lebih dihargai.

Di tempat kerja, membangun empati juga penting dalam meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat. Pemimpin yang empatik cenderung lebih berhasil dalam memahami dan merespons kebutuhan emosional karyawan, yang dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Sebagai contoh, seorang pemimpin yang menunjukkan empati akan lebih mampu mengenali ketika seorang anggota tim merasa tertekan atau kelelahan, dan dapat menawarkan dukungan yang diperlukan untuk membantunya mengatasi tantangan tersebut. Ini menciptakan budaya kerja yang lebih inklusif dan mendukung, di mana setiap individu merasa dihargai dan dipahami.

## **B. Menggunakan Umpan Balik untuk Pertumbuhan Pribadi**

Umpan balik adalah alat yang sangat efektif dalam mengembangkan keterampilan interpersonal dan pertumbuhan pribadi. Menerima dan mengelola umpan balik secara konstruktif dapat membantu seseorang memperbaiki kelemahan, memahami persepsi orang lain, dan mengasah keterampilan komunikasi, kerjasama, serta kesadaran diri.

### **1. Memahami Pentingnya Umpan Balik sebagai Sarana Pembelajaran dan Perbaikan Diri**

Umpan balik adalah salah satu alat yang sangat efektif untuk pembelajaran dan perbaikan diri. Menurut Stone dan Heen (2014), umpan balik memberi seseorang kesempatan untuk melihat dirinya dari sudut pandang orang lain, yang dapat membuka wawasan mengenai kekuatan dan kelemahan yang mungkin tidak disadari sebelumnya. Dengan menerima umpan balik, individu dapat memperbaiki kelemahan yang ada dan memperkuat aspek positif dalam dirinya. Umpan balik bukan hanya tentang apa yang perlu diperbaiki, tetapi juga tentang apa yang telah dilakukan dengan baik, sehingga membangun rasa percaya diri dan mengarahkan individu pada tujuan yang lebih jelas.

Meskipun umpan balik sangat bermanfaat, banyak orang yang merasa cemas atau defensif saat menerimanya, terutama jika umpan balik tersebut bersifat kritis. Perasaan ini dapat menghalangi proses pembelajaran dan memperlambat perbaikan diri. Carver dan Scheier (1998) menjelaskan bahwa individu sering kali merasa terancam atau diserang ketika menerima umpan balik negatif, yang membuatnya menutup diri terhadap informasi yang berharga. Oleh karena itu, penting bagi individu untuk mengubah pola pikir tentang umpan balik dan melihatnya sebagai peluang untuk berkembang daripada sebagai kritik pribadi yang merendahkan.

Untuk bisa memanfaatkan umpan balik secara optimal, individu perlu mengembangkan sikap terbuka dan siap menerima kritik tanpa merasa terancam. Ketika seseorang mampu mendengarkan umpan balik dengan hati terbuka dan pikiran yang tidak defensif, membuka pintu untuk introspeksi dan pertumbuhan. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan memfokuskan perhatian pada pesan yang disampaikan, bukan pada cara penyampaiannya. Fokus pada tindakan atau aspek yang

dapat diperbaiki, dan tidak menganggap umpan balik sebagai serangan terhadap karakter atau kemampuan secara keseluruhan. Ini akan memungkinkan individu untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk perbaikan diri.

Umpan balik bisa datang dalam berbagai bentuk, baik positif maupun negatif. Kedua jenis umpan balik ini memiliki peran yang sama pentingnya dalam perkembangan pribadi. Umpan balik positif, yang sering kali berupa pujian atau pengakuan terhadap prestasi, membantu seseorang merasa dihargai dan termotivasi untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kinerja. Sebaliknya, umpan balik negatif atau kritik konstruktif berfungsi untuk menunjukkan area yang perlu diperbaiki, memberi individu panduan untuk menghindari kesalahan yang sama di masa depan, dan mengarahkannya menuju perbaikan yang berkelanjutan.

Penerimaan umpan balik yang konstruktif juga dapat meningkatkan kesadaran diri. Sering kali, seseorang tidak sepenuhnya sadar akan bagaimana perilaku atau tindakannya memengaruhi orang lain. Melalui umpan balik, mendapatkan perspektif yang lebih luas mengenai dampak dari keputusan atau tindakannya, yang dapat memicu perubahan positif dalam perilakunya. Misalnya, seseorang mungkin tidak menyadari bahwa caranya berbicara atau bahasa tubuhnya dapat memengaruhi interaksinya dengan orang lain. Dengan menerima umpan balik, individu dapat menyesuaikan caranya berkomunikasi untuk menciptakan hubungan yang lebih efektif dan positif.

Selama proses menerima umpan balik, penting bagi individu untuk mempraktikkan keterampilan mendengarkan aktif. Ketika seseorang benar-benar mendengarkan umpan balik tanpa menginterupsi atau membela diri, dapat menangkap inti dari pesan yang disampaikan. Dalam konteks komunikasi interpersonal, mendengarkan aktif juga berarti memberi perhatian penuh kepada orang yang memberikan umpan balik, baik secara verbal maupun non-verbal. Respons yang tepat dan relevan terhadap umpan balik dapat memperlihatkan bahwa seseorang menghargai dan mempertimbangkan perspektif orang lain, yang pada gilirannya dapat memperkuat hubungan interpersonal.

Umpan balik juga berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan empati. Ketika seseorang mendengarkan dan memahami umpan balik orang lain, tidak hanya belajar tentang dirinya sendiri, tetapi juga tentang perspektif dan perasaan orang lain. Hal ini dapat memperkuat

kemampuan untuk berempati, terutama dalam konteks hubungan interpersonal di tempat kerja, keluarga, atau kehidupan sosial lainnya. Dengan lebih memahami perasaan orang lain, individu dapat menyesuaikan tindakannya agar lebih mendukung dan menghargai kebutuhan orang tersebut.

Pada konteks profesional, umpan balik yang diterima dengan baik dapat meningkatkan kinerja individu dan tim. Organisasi yang mempromosikan budaya umpan balik terbuka dapat menciptakan lingkungan di mana anggota tim merasa didukung dan diberdayakan untuk berkembang. Hal ini dapat meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan dan menciptakan atmosfer kerja yang lebih sehat dan produktif. Misalnya, umpan balik yang diberikan oleh atasan kepada karyawan dapat membantu karyawan tersebut memahami area yang perlu diperbaiki, sementara umpan balik dari rekan sejawat dapat memperbaiki kolaborasi dan komunikasi di dalam tim.

Penerimaan dan pemanfaatan umpan balik secara efektif juga dapat membantu seseorang dalam mencapai tujuan pribadi atau profesional. Dengan mendengarkan dan menerapkan umpan balik yang konstruktif, individu dapat menilai sejauh mana telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini juga membantunya untuk menyesuaikan rencana atau strategi untuk mencapai tujuan tersebut lebih efektif. Umpan balik yang terintegrasi dengan tujuan dapat mempercepat pencapaian tujuan dan meningkatkan kepuasan pribadi atau profesional. Dengan kata lain, umpan balik menjadi komponen yang sangat penting dalam proses perbaikan berkelanjutan.

## **2. Menerapkan Teknik Penerimaan dan Penggunaan Umpan Balik secara Efektif**

Menerima dan menggunakan umpan balik secara efektif memerlukan keterampilan dan teknik tertentu yang dapat membantu individu untuk memahami, memproses, dan mengimplementasikan umpan balik dengan cara yang konstruktif. Salah satu teknik pertama yang dapat diterapkan adalah meminta klarifikasi jika umpan balik yang diberikan terasa kabur atau tidak spesifik. Seperti yang dijelaskan oleh Kluger dan DeNisi (1996), ketika menerima umpan balik yang tidak jelas, penting untuk mengajukan pertanyaan lanjutan yang dapat memperjelas apa yang dimaksud oleh pemberi umpan balik. Misalnya, individu bisa bertanya, “Apakah Anda bisa memberi contoh spesifik

tentang situasi di mana saya bisa melakukan perbaikan?" Pertanyaan-pertanyaan seperti ini tidak hanya membantu dalam mendapatkan pemahaman yang lebih baik, tetapi juga menunjukkan bahwa individu tersebut serius untuk memperbaiki diri.

Teknik penting lainnya adalah merefleksikan umpan balik yang diterima. Dalam hal ini, konsep "*reflection-in-action*" yang diperkenalkan oleh Schön (1983) menjadi sangat relevan. *Reflection-in-action* merujuk pada proses di mana individu secara aktif merenungkan tindakannya pada saat itu juga, guna meningkatkan kualitas tindakan di masa depan. Ini tidak hanya berlaku untuk praktik fisik, tetapi juga dalam aspek keterampilan interpersonal seperti komunikasi atau cara berinteraksi dengan orang lain. Ketika seseorang menerima umpan balik, harus memberi waktu untuk berpikir tentang bagaimana umpan balik tersebut dapat diterapkan atau diperbaiki dalam situasi serupa di masa depan. Misalnya, jika seseorang menerima umpan balik tentang cara berbicara yang kurang jelas, bisa merefleksikan bagaimana cara berbicaranya dalam pertemuan tersebut dan merencanakan perubahan yang lebih terstruktur dan tenang untuk pertemuan berikutnya.

Merefleksikan umpan balik juga dapat memperdalam pemahaman seseorang tentang dirinya sendiri. Ketika seseorang berpikir tentang bagaimana perilakunya mempengaruhi orang lain, lebih cenderung untuk melihat pola-pola tertentu yang mungkin sebelumnya tidak disadari. Sebagai contoh, seseorang yang sering diberi umpan balik tentang kesulitan dalam mendengarkan dengan penuh perhatian mungkin mulai menyadari bahwa kebiasaannya untuk berpikir tentang respons berikutnya menghalangi kemampuannya untuk benar-benar mendengarkan lawan bicara. Dengan menyadari pola ini, individu dapat lebih mudah mengimplementasikan perubahan yang diperlukan dalam sikap dan perilakunya.

Teknik yang sangat penting dalam penerimaan umpan balik adalah pengembangan rencana tindakan yang spesifik. Menurut Kluger dan DeNisi (1996), umpan balik yang disertai dengan langkah-langkah konkret yang harus diambil oleh individu lebih efektif dalam membantunya membuat perubahan nyata. Sebagai contoh, setelah mendapatkan umpan balik mengenai kurangnya kejelasan dalam berbicara, individu dapat menetapkan tujuan untuk berbicara lebih pelan dan terstruktur selama dua minggu ke depan. Tujuan tersebut bisa ditindaklanjuti dengan langkah-langkah yang lebih kecil, seperti berlatih

berbicara di depan cermin atau meminta rekan kerja untuk memberikan umpan balik setelah presentasi.

Pengaturan tujuan yang terukur dan realistis juga penting dalam menciptakan perubahan yang berkelanjutan. Sebagai contoh, untuk meningkatkan keterampilan mendengarkan aktif, seseorang bisa mulai dengan menetapkan tujuan kecil seperti memperhatikan lawan bicara tanpa interupsi selama lima menit pertama dalam percakapan. Tujuan kecil ini bisa ditingkatkan secara bertahap, sehingga individu merasa lebih percaya diri dalam menerapkan umpan balik yang diterima. Melalui teknik ini, individu dapat memantau perkembangan dan menyesuaikan strategi jika diperlukan, sehingga perubahan yang diinginkan dapat tercapai.

Teknik lain yang efektif dalam penggunaan umpan balik adalah pencatatan dan pelacakan kemajuan. Mencatat umpan balik yang diterima dan mengidentifikasi area-area tertentu yang perlu diperbaiki memungkinkan individu untuk merencanakan langkah-langkah konkrit dan memonitor seberapa baik menerapkannya. Pencatatan ini juga dapat berfungsi sebagai pengingat yang berguna untuk tidak melupakan tujuan atau perbaikan yang ingin dicapai. Selain itu, dengan melacak kemajuan secara teratur, individu dapat merayakan pencapaian kecil, yang berfungsi untuk meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi untuk terus berkembang.

Pada konteks profesional, umpan balik yang diberikan dalam tim atau organisasi dapat diterapkan melalui teknik yang lebih terstruktur, seperti sesi evaluasi berkala. Dalam sesi ini, individu atau tim dapat mendiskusikan umpan balik yang diterima dan merancang rencana aksi yang dapat diterapkan dalam proyek atau tugas berikutnya. Dengan memberikan kesempatan untuk merencanakan perubahan bersama, anggota tim dapat saling mendukung dan memastikan bahwa perubahan yang diinginkan dapat tercapai dengan cara yang lebih kolaboratif.

Salah satu tantangan dalam penerapan umpan balik adalah mengelola respons emosional terhadap kritik. Kadang-kadang, menerima umpan balik dapat menimbulkan perasaan negatif seperti kecewa atau terhina. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan ketahanan emosional yang memungkinkan individu untuk tetap tenang dan objektif ketika menerima kritik. Salah satu teknik yang bisa digunakan untuk ini adalah "*reframing*," yaitu mengubah cara pandang terhadap umpan balik. Misalnya, seseorang yang menerima kritik

tentang pekerjaannya bisa melihatnya sebagai kesempatan untuk belajar dan berkembang, bukan sebagai serangan pribadi. Ini akan membantu individu untuk tetap fokus pada proses perbaikan daripada terjebak dalam emosi negatif yang menghalangi kemajuan.

Dengan menggabungkan berbagai teknik ini, individu dapat memaksimalkan manfaat dari umpan balik yang diterima. Melalui klarifikasi, refleksi, pengembangan tujuan, pencatatan kemajuan, dan pengelolaan respons emosional, umpan balik menjadi alat yang sangat kuat untuk peningkatan keterampilan interpersonal dan pribadi. Dengan mengaplikasikan teknik-teknik ini secara teratur, individu dapat memperbaiki dirinya secara berkelanjutan, menciptakan hubungan yang lebih baik, dan meningkatkan kinerja di berbagai bidang kehidupan.

### **C. Mengukur Perkembangan Keterampilan Interpersonal**

Mengukur perkembangan keterampilan interpersonal adalah langkah penting untuk mengetahui sejauh mana seseorang telah meningkatkan kemampuan berinteraksi dengan orang lain. Keterampilan ini mencakup berbagai aspek seperti komunikasi verbal dan non-verbal, empati, kemampuan mendengarkan, kerjasama, serta pengelolaan konflik. Proses pengukuran ini membantu individu atau organisasi dalam memantau perubahan perilaku, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan merayakan pencapaian dalam pengembangan keterampilan interpersonal.

#### **1. Penggunaan Alat Ukur Keterampilan Interpersonal**

Alat ukur keterampilan interpersonal sangat penting dalam menilai perkembangan kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain. Salah satu alat ukur yang banyak digunakan adalah “*Social Skills Inventory*” (SSI), yang dikembangkan oleh Riggio pada tahun 1986. SSI dirancang untuk mengukur berbagai keterampilan sosial dan komunikasi yang dibutuhkan dalam berbagai konteks sosial. Alat ini memberikan penilaian terhadap keterampilan berbicara, mendengarkan, serta kemampuan untuk membaca dan merespons sinyal sosial yang ada. Melalui pengukuran ini, individu dapat mengevaluasi apakah sudah memperbaiki keterampilan komunikasi, serta mengidentifikasi area yang masih perlu dikembangkan.

Salah satu dimensi yang diukur oleh SSI adalah keterampilan berbicara, yang mencakup kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan efektif. Keterampilan ini sangat penting dalam berbagai situasi, baik dalam percakapan sehari-hari, rapat, maupun presentasi formal. Alat ini juga mengukur kemampuan mendengarkan, yang merupakan keterampilan interpersonal yang tidak kalah penting. Mendengarkan secara aktif memungkinkan seseorang untuk memahami lawan bicara dengan lebih baik dan merespons dengan tepat. Selain itu, SSI menilai kemampuan individu dalam membaca sinyal sosial, seperti ekspresi wajah dan bahasa tubuh, yang membantu seseorang untuk merespons dengan lebih tepat sesuai dengan situasi sosial yang ada.

Penggunaan SSI dalam pengukuran keterampilan interpersonal memberikan manfaat yang signifikan dalam konteks pembelajaran dan pengembangan diri. Dengan alat ini, individu dapat mengidentifikasi kekuatan dalam berkomunikasi dan berinteraksi, serta mengetahui area yang perlu diperbaiki. Misalnya, seseorang yang mendapatkan skor tinggi dalam keterampilan berbicara tetapi rendah dalam keterampilan mendengarkan dapat fokus untuk memperbaiki kemampuan mendengarkannya agar menjadi komunikator yang lebih efektif. Selain itu, alat ini memberikan pandangan yang lebih objektif tentang kemampuan interpersonal seseorang, yang sering kali dipengaruhi oleh persepsi subjektif. Dengan menggunakan alat ukur seperti SSI, individu dapat mengevaluasi kemajuan berdasarkan indikator yang jelas dan terukur.

Alat ukur seperti SSI bukanlah satu-satunya cara untuk menilai keterampilan interpersonal. Umpan balik 360 derajat adalah metode lain yang sangat efektif untuk mendapatkan pandangan komprehensif tentang keterampilan interpersonal seseorang. Umpan balik 360 derajat melibatkan pengumpulan penilaian dari berbagai sumber, seperti atasan, rekan sejawat, bawahan, serta kolega atau teman sebaya. Proses ini memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana seseorang berinteraksi dengan orang lain dalam berbagai situasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Brutus et al. (2013), umpan balik 360 derajat memungkinkan individu untuk melihat dirinya dari berbagai perspektif, yang memberikan wawasan lebih mendalam tentang kekuatan dan kelemahan dalam keterampilan sosial dan komunikasi.

Salah satu keunggulan dari umpan balik 360 derajat adalah kemampuannya untuk mengumpulkan informasi dari berbagai pihak

yang berbeda. Dengan demikian, individu mendapatkan gambaran yang lebih objektif dan berimbang mengenai perilakunya. Umpan balik ini mencakup tidak hanya penilaian dari atasan atau orang yang lebih senior, tetapi juga dari teman sebaya dan bawahan, yang sering kali memberikan pandangan yang lebih jujur tentang keterampilan interpersonal seseorang. Misalnya, seorang pemimpin yang sukses dalam berkomunikasi dengan atasan mungkin mendapat umpan balik yang berbeda ketika berinteraksi dengan timnya. Umpan balik 360 derajat memungkinkan untuk melihat perbedaan dalam cara seseorang berkomunikasi dengan berbagai pihak dan memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut.

Umpan balik 360 derajat juga membantu individu dalam mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan. Dengan menerima umpan balik dari berbagai pihak, seseorang dapat mengetahui jika seringkali kurang efektif dalam berkomunikasi dengan kelompok tertentu atau jika mengalami kesulitan dalam menyampaikan ide secara jelas kepada tim. Misalnya, seorang manajer yang mendapat umpan balik negatif dari bawahannya terkait cara komunikasi yang tidak jelas dapat menggunakan informasi tersebut untuk memperbaiki caranya berkomunikasi dengan tim. Umpan balik ini juga memberikan wawasan tentang seberapa baik seseorang beradaptasi dalam situasi sosial yang berbeda, yang sangat berguna dalam pengembangan kepemimpinan dan keterampilan interpersonal di tempat kerja.

Umpan balik 360 derajat juga membantu dalam meningkatkan kesadaran diri. Menurut Brutus et al. (2013), umpan balik yang diterima dari berbagai perspektif dapat memperkuat kesadaran diri seseorang mengenai bagaimana dilihat oleh orang lain. Hal ini sangat penting dalam pengembangan keterampilan interpersonal, karena sering kali individu tidak sepenuhnya menyadari bagaimana perilakunya mempengaruhi orang lain. Dengan menerima umpan balik dari berbagai sumber, seseorang dapat lebih memahami dampak dari sikap, bahasa tubuh, dan caranya berkomunikasi, serta belajar untuk menyesuaikan perilakunya dalam konteks yang berbeda.

Seperti halnya dengan alat ukur lainnya, umpan balik 360 derajat juga memiliki tantangan tersendiri. Salah satu tantangan terbesar adalah memastikan bahwa umpan balik yang diterima bersifat konstruktif dan tidak merugikan. Karena umpan balik ini melibatkan banyak pihak, ada kemungkinan bahwa beberapa penilai memberikan umpan balik yang

tidak objektif atau terlalu subjektif. Untuk itu, penting bagi organisasi atau individu yang menggunakan umpan balik 360 derajat untuk menetapkan pedoman yang jelas mengenai bagaimana umpan balik harus diberikan. Umpan balik yang spesifik dan berbasis pada perilaku yang teramati lebih efektif dibandingkan umpan balik yang bersifat umum atau pribadi.

Penggunaan alat ukur keterampilan interpersonal juga bisa diperkuat dengan evaluasi berkelanjutan. Penggunaan SSI dan umpan balik 360 derajat tidak hanya dilakukan sebagai evaluasi satu kali, tetapi sebaiknya digunakan sebagai bagian dari proses pengembangan yang berkelanjutan. Dengan melibatkan alat ukur ini secara teratur, individu dapat melacak kemajuan dari waktu ke waktu dan mengidentifikasi tren dalam perkembangan keterampilan sosial. Sebagai contoh, seseorang yang melakukan evaluasi menggunakan SSI pada awal tahun dapat melihat perbedaan dalam keterampilan komunikasi setelah beberapa bulan latihan dan refleksi. Dengan pendekatan ini, alat ukur menjadi alat yang dinamis untuk membantu individu mengasah keterampilan interpersonal secara berkesinambungan.

Penggunaan alat ukur keterampilan interpersonal juga dapat difasilitasi melalui pelatihan dan program pengembangan diri. Melalui pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi dan sosial, individu dapat belajar cara menggunakan alat ukur seperti SSI dan umpan balik 360 derajat untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan. Program pelatihan ini memberikan kesempatan bagi individu untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dalam lingkungan yang mendukung, sehingga merasa lebih siap untuk menerima umpan balik dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

## **2. Penilaian Diri dan Refleksi**

Penilaian diri dan refleksi adalah dua alat yang sangat berguna dalam mengukur dan meningkatkan keterampilan interpersonal seseorang. Sering kali, perkembangan dalam keterampilan sosial tidak dapat diukur hanya dengan menggunakan alat ukur formal, tetapi memerlukan kesadaran diri yang mendalam dan kemampuan untuk mengevaluasi pengalaman pribadi. Penilaian diri memungkinkan individu untuk menilai kemajuan dalam berinteraksi dengan orang lain, sekaligus memberi kesempatan untuk belajar dari pengalaman sosial.

Proses ini mencakup evaluasi terhadap cara berkomunikasi, pengelolaan emosi, serta respons terhadap situasi yang menantang, yang semuanya berperan penting dalam membangun hubungan interpersonal yang sehat.

Salah satu cara yang efektif untuk melakukan penilaian diri adalah dengan menggunakan jurnal atau catatan harian. Dengan mencatat interaksi sosial yang terjadi setiap hari, individu dapat melacak kemajuan dalam keterampilan komunikasi. Misalnya, setelah sebuah percakapan atau pertemuan penting, seseorang dapat menilai apakah telah berhasil dalam mendengarkan secara aktif, memberikan perhatian penuh kepada pembicara, atau menunjukkan empati terhadap perasaan orang lain. Pencatatan seperti ini juga membantu individu untuk mengenali pola dalam perilakunya, seperti kecenderungan untuk terlalu mendominasi percakapan atau kesulitan dalam mengelola stres dalam situasi sosial yang penuh tekanan. Dengan melihat kembali catatan tersebut, individu dapat menyadari area yang perlu diperbaiki dan merencanakan langkah-langkah untuk meningkatkan keterampilan interpersonal.

Proses refleksi ini dapat diperkaya lebih lanjut dengan menggunakan model yang sudah terbukti efektif, seperti “*Gibbs’ Reflective Cycle*” (1988). Model ini memberikan struktur bagi individu untuk menganalisis pengalamannya secara lebih mendalam dan kritis. Langkah pertama dalam model ini adalah deskripsi pengalaman, di mana individu diminta untuk menjelaskan secara rinci peristiwa atau situasi sosial yang terjadi. Deskripsi ini mencakup siapa saja yang terlibat, apa yang terjadi, dan konteks di sekitar interaksi tersebut. Langkah ini penting karena memberikan gambaran yang jelas mengenai situasi sosial yang sedang dievaluasi, dan mempersiapkan individu untuk menganalisisnya lebih lanjut.

Setelah mendeskripsikan pengalaman, langkah selanjutnya dalam model ini adalah evaluasi. Pada tahap ini, individu diminta untuk menilai apa yang terjadi selama interaksi sosial tersebut, dapat bertanya pada diri sendiri: Apa yang berjalan dengan baik? Apa yang tidak berjalan dengan baik? Apakah merasa puas dengan caranya berkomunikasi? Evaluasi ini memberi kesempatan untuk merenung dan mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan dalam keterampilan interpersonal yang digunakan dalam situasi tersebut. Sebagai contoh, jika seseorang merasa bahwa ia gagal mendengarkan dengan baik, evaluasi dapat membantunya untuk menyadari aspek komunikasi yang

perlu diperbaiki, seperti perhatian yang kurang terhadap lawan bicara atau gangguan yang terjadi selama percakapan.

Langkah berikutnya dalam “*Gibbs’ Reflective Cycle*” adalah analisis, yang mengajak individu untuk mencari tahu mengapa sesuatu terjadi seperti yang terjadi. Mengapa respons atau tindakan tertentu muncul dalam situasi tersebut? Mengapa merasa tidak nyaman atau tidak puas dengan hasil percakapan? Analisis ini dapat membuka pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keterampilan interpersonal, seperti ketegangan emosional, kepercayaan diri yang rendah, atau kecenderungan untuk menghindari konfrontasi. Pemahaman tentang alasan di balik perilaku ini memberi individu wawasan yang penting mengenai pola sosial, yang dapat membantunya dalam merancang strategi untuk perbaikan di masa depan.

Setelah analisis, langkah berikutnya adalah membuat rencana tindakan untuk mengatasi kelemahan yang ditemukan selama refleksi. Ini adalah tahap yang penting karena mengarah pada langkah konkret yang perlu diambil untuk meningkatkan keterampilan interpersonal. Misalnya, jika seseorang merasa kesulitan dalam mengelola emosi saat berada dalam situasi sosial yang penuh tekanan, dapat memutuskan untuk melakukan latihan pernapasan atau meditasi untuk meningkatkan kemampuan dalam tetap tenang dan fokus. Rencana tindakan ini tidak hanya melibatkan pengenalan masalah, tetapi juga menentukan langkah-langkah yang dapat diambil untuk memperbaiki keadaan di masa depan. Dengan cara ini, refleksi tidak hanya membantu individu memahami keterampilan interpersonal, tetapi juga memberikan arah untuk pengembangan lebih lanjut.

Penilaian diri yang efektif juga melibatkan sikap jujur terhadap diri sendiri. Tanpa kejujuran dalam menilai kekuatan dan kelemahan pribadi, proses refleksi akan sulit menghasilkan perbaikan yang berarti. Seringkali, individu mungkin merasa enggan untuk mengakui kekurangan, tetapi menghadapinya dengan sikap terbuka adalah langkah pertama menuju peningkatan. Proses ini juga memerlukan kemampuan untuk menerima kritik, baik dari diri sendiri maupun orang lain, tanpa merasa terancam atau defensif. Dengan menerima kekurangan sebagai bagian dari proses belajar, individu dapat terus berkembang dan memperbaiki keterampilan interpersonal.

Penilaian diri juga dapat didukung dengan umpan balik dari orang lain. Misalnya, seseorang yang melakukan refleksi setelah

percakapan dengan teman atau rekan kerja dapat meminta umpan balik langsung tentang bagaimana berkomunikasi. Apakah merasa didengarkan dengan baik? Apakah merasa ada ruang untuk berpartisipasi dalam percakapan? Dengan mendapatkan umpan balik dari orang lain, individu dapat lebih mudah mengetahui apakah penilaian dirinya akurat atau perlu disesuaikan. Umpan balik eksternal ini berfungsi sebagai sumber tambahan informasi yang dapat melengkapi proses refleksi pribadi, memberikan pandangan lebih luas dan berimbang mengenai keterampilan interpersonal.

Proses refleksi juga penting untuk mempertahankan keterampilan interpersonal yang telah berkembang. Keterampilan ini sering kali membutuhkan pemeliharaan dan pembaruan secara berkelanjutan agar tetap efektif dalam berbagai situasi sosial. Dengan melakukan refleksi secara berkala, individu dapat memastikan bahwa terus memperbaiki caranya berinteraksi dan tidak terjebak dalam kebiasaan atau pola komunikasi yang kurang produktif. Refleksi berkala juga memberi kesempatan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi dalam komunikasi sosial dan untuk memperkuat teknik-teknik komunikasi yang sudah terbukti efektif.

### **3. Pengukuran Melalui Pencapaian Tujuan Keterampilan Interpersonal**

Pengukuran keterampilan interpersonal melalui pencapaian tujuan adalah pendekatan yang sangat efektif karena menghubungkan perkembangan keterampilan dengan tujuan yang jelas dan terukur. Ketika individu memiliki tujuan yang spesifik, lebih termotivasi untuk mencapainya dan dapat mengevaluasi kemajuan secara objektif. Salah satu aspek yang mendasar dalam pengukuran ini adalah menetapkan tujuan yang relevan dengan keterampilan interpersonal yang ingin ditingkatkan. Misalnya, tujuan untuk meningkatkan kemampuan mendengarkan aktif adalah salah satu yang dapat diukur dengan melihat seberapa sering seseorang berlatih mendengarkan tanpa interupsi atau gangguan. Dengan membuat tujuan seperti ini lebih konkret, individu dapat memonitor langkah-langkah yang telah diambil dan sejauh mana telah berhasil dalam mencapai tujuan tersebut.

Menurut Locke dan Latham (2002), teori pengaturan tujuan menyatakan bahwa tujuan yang jelas dan terukur dapat secara signifikan meningkatkan motivasi dan kinerja seseorang. Dalam konteks

keterampilan interpersonal, hal ini berarti bahwa dengan menetapkan tujuan yang spesifik, seperti meningkatkan kemampuan berbicara dengan lebih jelas atau mengurangi konflik dalam tim, individu dapat fokus pada area-area tertentu yang ingin diperbaiki. Tujuan yang terukur memungkinkan individu untuk memantau perubahan secara lebih objektif, baik dalam hal perilaku maupun hasil interaksi sosial. Sebagai contoh, seseorang yang berfokus pada peningkatan kemampuan komunikasi mungkin membuat tujuan untuk berbicara dengan lebih jelas dan terstruktur dalam setiap pertemuan kerja. Dengan cara ini, tujuan menjadi indikator yang konkret untuk mengukur kemajuan dalam keterampilan interpersonal.

Setelah tujuan ditetapkan, evaluasi terhadap pencapaian tujuan tersebut menjadi langkah penting dalam proses pengukuran keterampilan interpersonal. Evaluasi ini tidak hanya dilakukan secara internal, tetapi juga dapat melibatkan umpan balik dari orang lain yang terlibat dalam interaksi sosial. Misalnya, rekan kerja atau teman-teman dapat memberikan pandangan objektif mengenai sejauh mana seseorang telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan, bisa memberi penilaian tentang apakah individu tersebut lebih efektif dalam komunikasi, atau apakah hubungan antarpribadi yang dibangun lebih harmonis dibandingkan sebelumnya. Umpan balik ini sangat berharga karena memberi perspektif luar yang dapat membantu individu mengetahui area yang sudah berkembang dengan baik dan area yang masih perlu ditingkatkan.

Salah satu keuntungan utama dari pendekatan berbasis tujuan adalah bahwa individu dapat menyesuaikan tujuan sesuai dengan perkembangan yang telah dicapai. Jika seseorang merasa bahwa ia sudah berhasil dalam meningkatkan keterampilan mendengarkan aktif, dapat menetapkan tujuan baru yang lebih menantang, seperti mengurangi kecenderungan untuk menginterupsi saat berbicara dengan orang lain. Dengan demikian, proses pengukuran ini menjadi dinamis dan berkesinambungan, seiring dengan perubahan dan perkembangan keterampilan interpersonal seseorang. Evaluasi terhadap pencapaian tujuan juga memberi kesempatan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam keterampilan komunikasi, yang memungkinkan individu untuk lebih fokus dalam pengembangan dirinya.

Pencapaian tujuan yang terukur juga dapat memperkuat rasa percaya diri individu. Ketika seseorang melihat hasil positif dari upayanya untuk meningkatkan keterampilan sosial, merasa lebih

termotivasi untuk terus berkembang. Keberhasilan dalam mencapai tujuan kecil, misalnya, berbicara lebih jelas dalam pertemuan, dapat memberikan dorongan besar bagi individu untuk lebih percaya diri dalam interaksi sosial lainnya. Peningkatan rasa percaya diri ini juga dapat memperbaiki hubungan antarpribadi, karena individu yang merasa lebih nyaman dan percaya diri cenderung lebih terbuka dan responsif dalam komunikasi dengan orang lain.

Meskipun menetapkan tujuan yang spesifik dan terukur dapat sangat efektif dalam mengukur perkembangan keterampilan interpersonal, penting untuk diingat bahwa tujuan tersebut harus realistis dan dapat dicapai dalam waktu yang ditentukan. Tujuan yang terlalu ambisius atau tidak realistis dapat menyebabkan frustrasi dan menurunkan motivasi, sedangkan tujuan yang terlalu mudah dicapai mungkin tidak memberikan tantangan yang cukup untuk mendorong perkembangan keterampilan secara signifikan. Oleh karena itu, tujuan yang baik adalah tujuan yang menyeimbangkan antara tantangan dan ketercapaiannya, serta mampu memberikan pengaruh yang positif terhadap keterampilan interpersonal secara keseluruhan.

Proses pengukuran pencapaian tujuan ini juga memberi kesempatan untuk melakukan penyesuaian jika ada hambatan yang menghalangi pencapaian tujuan. Misalnya, jika seseorang merasa kesulitan dalam meningkatkan keterampilan mendengarkan aktif karena kecenderungan untuk terganggu oleh pikiran lain, dapat mencoba strategi baru, seperti melakukan latihan mindfulness atau berlatih mendengarkan dalam situasi yang lebih fokus. Dengan melakukan evaluasi dan refleksi terhadap pencapaian tujuan, individu dapat terus menyesuaikan langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pendekatan berbasis tujuan ini juga memudahkan individu untuk melacak kemajuan dalam jangka panjang. Setiap tujuan yang dicapai menjadi tonggak pencapaian yang dapat dirayakan, memberikan rasa pencapaian dan meningkatkan semangat untuk terus mengembangkan keterampilan interpersonal. Kemajuan yang tercatat juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan tujuan yang lebih tinggi di masa depan. Misalnya, setelah berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi dalam pertemuan tim, seseorang dapat menetapkan tujuan baru untuk berkomunikasi lebih efektif dalam

konteks sosial yang lebih luas, seperti acara jaringan atau pertemuan besar.

#### **4. Menggunakan Penilaian Kinerja dalam Lingkungan Profesional**

Penilaian kinerja di lingkungan profesional merupakan salah satu cara utama untuk mengukur keterampilan interpersonal seseorang. Proses ini biasanya dilakukan oleh atasan langsung atau kolega yang bekerja dalam tim yang sama. Penilaian kinerja ini memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana seseorang mampu berinteraksi dengan orang lain secara efektif dalam berbagai situasi kerja. Aspek-aspek yang diukur dalam penilaian kinerja ini mencakup sejumlah keterampilan interpersonal yang sangat penting, seperti kemampuan berkolaborasi dalam tim, berkomunikasi dengan jelas dan persuasif, serta kemampuan dalam mengelola konflik. Hasil dari penilaian ini sangat bermanfaat untuk menilai tidak hanya kinerja teknis, tetapi juga kemampuan seseorang dalam bekerja dengan orang lain, yang pada gilirannya mempengaruhi kesuksesan tim dan organisasi.

Aspek pertama yang sering menjadi fokus dalam penilaian kinerja adalah kemampuan individu untuk bekerja dalam tim. Dalam dunia kerja yang semakin kompleks dan dinamis, kemampuan untuk berkolaborasi secara efektif dengan orang lain sangat penting. Penilaian ini mengukur sejauh mana individu dapat berbagi ide, mendengarkan pandangan orang lain, dan bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama. Keterampilan dalam membangun hubungan baik dengan anggota tim lain, memotivasi rekan kerja, serta membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, adalah hal-hal yang sangat dihargai dalam banyak organisasi. Penilaian kinerja yang baik akan memberikan umpan balik yang spesifik tentang bagaimana individu berkolaborasi, baik dalam proyek tim maupun interaksi sehari-hari di tempat kerja.

Kemampuan komunikasi juga menjadi aspek yang sangat penting dalam penilaian kinerja. Komunikasi yang jelas dan persuasif adalah kunci dalam membangun hubungan yang efektif, baik dengan rekan kerja, atasan, maupun pihak eksternal. Penilaian kinerja akan menilai sejauh mana seseorang mampu menyampaikan pesan dengan jelas, mendengarkan dengan baik, serta merespons dengan cara yang tepat dalam situasi yang beragam. Keterampilan ini mencakup komunikasi verbal dan non-verbal, serta kemampuan untuk menggunakan berbagai

saluran komunikasi secara efektif, seperti email, presentasi, dan diskusi tatap muka. Dalam penilaian ini, individu yang mampu menyampaikan ide-ide dengan cara yang mudah dipahami dan menarik perhatian, serta dapat menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan audiens, akan menerima penilaian yang lebih baik.

Kemampuan untuk mengelola konflik juga merupakan salah satu keterampilan interpersonal yang sangat penting di tempat kerja. Konflik sering kali muncul dalam interaksi antarpribadi, baik dalam tim maupun dalam hubungan atasan-bawahan. Oleh karena itu, kemampuan untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif sangat dihargai. Penilaian kinerja dalam hal ini akan mengukur sejauh mana seseorang mampu mengidentifikasi sumber konflik, mendengarkan perspektif yang berbeda, dan mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat. Individu yang mampu mengelola konflik dengan baik akan membantu menjaga suasana kerja yang produktif dan positif. Penilaian ini juga mencakup kemampuan untuk tetap tenang dan profesional dalam situasi yang penuh tekanan, serta keterampilan dalam meredakan ketegangan tanpa merusak hubungan interpersonal.

Penilaian kinerja dalam konteks keterampilan interpersonal sering kali melibatkan pengumpulan umpan balik dari berbagai sumber, baik itu atasan langsung, kolega, maupun bawahan. Proses ini dikenal dengan istilah umpan balik 360 derajat, yang memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keterampilan sosial individu. Umpan balik ini memberi penilaian dari berbagai perspektif yang berbeda, yang memungkinkan individu untuk mendapatkan wawasan lebih luas tentang bagaimana ia berinteraksi dengan orang lain dalam berbagai konteks. Sebagai contoh, seorang manajer mungkin menerima umpan balik dari timnya tentang bagaimana berkomunikasi dan berkolaborasi dalam proyek, sementara bawahan dapat memberikan pandangan tentang bagaimana manajer tersebut mengelola hubungan kerja dan konflik. Umpan balik 360 derajat ini membantu mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu dikembangkan lebih lanjut.

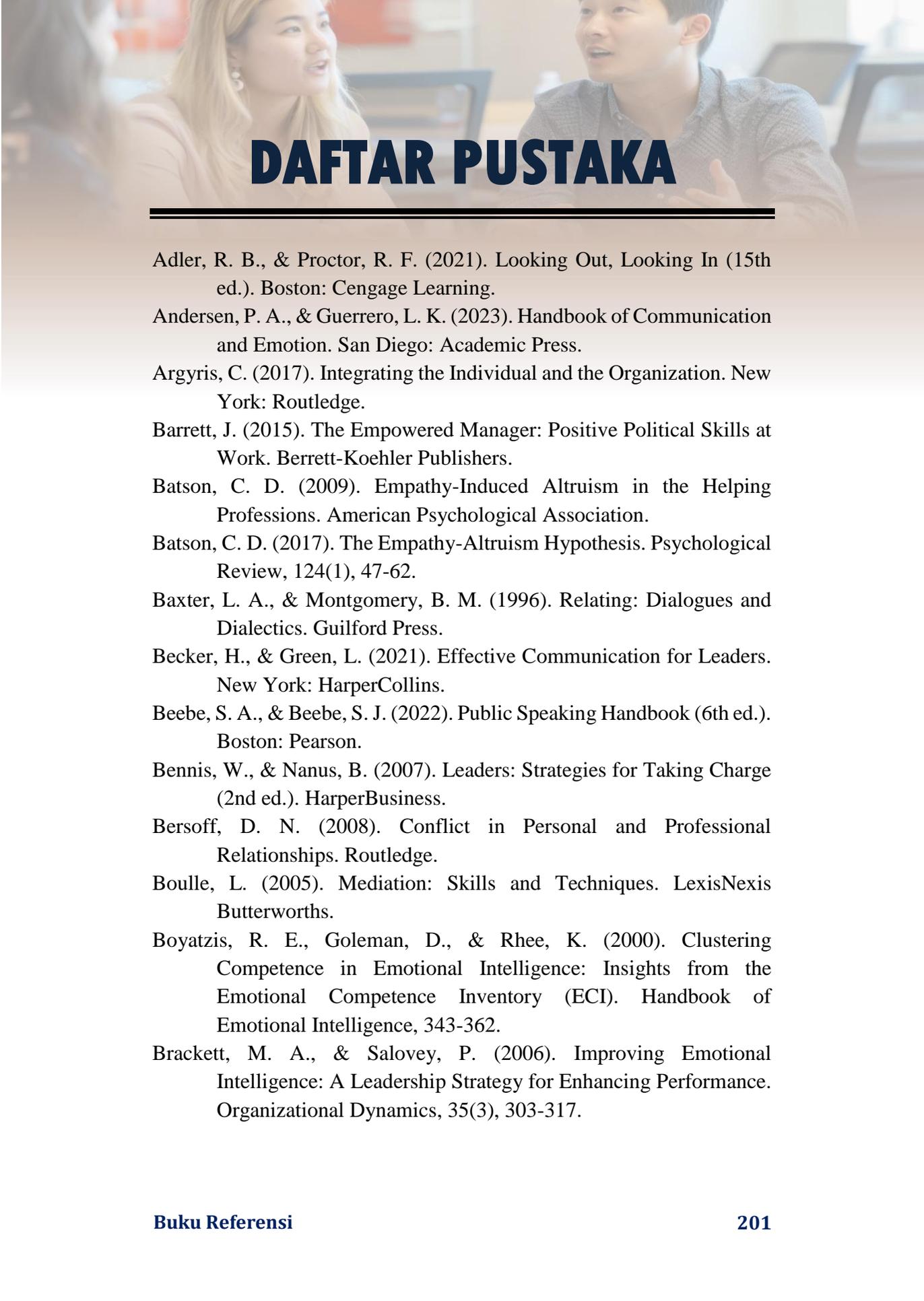
Hasil dari penilaian kinerja yang baik tidak hanya memberikan umpan balik mengenai keterampilan interpersonal, tetapi juga memberikan kesempatan bagi individu untuk merencanakan pengembangan diri. Setelah menerima penilaian tersebut, individu dapat mengidentifikasi area mana yang membutuhkan perhatian lebih dan merencanakan tindakan yang akan diambil untuk meningkatkan

keterampilan. Misalnya, jika umpan balik menunjukkan bahwa seseorang perlu meningkatkan kemampuan mendengarkan aktif, dapat merencanakan untuk berlatih dengan lebih fokus dalam percakapan atau mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi. Hal ini penting, karena memberikan arah yang jelas untuk perbaikan dan pengembangan diri.

Penilaian kinerja juga berfungsi sebagai alat untuk mengenali potensi kepemimpinan dan kemampuan sosial lainnya yang dapat membantu individu untuk berkembang dalam karier. Sebagai contoh, individu yang menunjukkan kemampuan luar biasa dalam berkolaborasi, berkomunikasi dengan jelas, dan mengelola konflik dengan baik sering kali dianggap memiliki potensi untuk mengambil peran kepemimpinan di masa depan. Oleh karena itu, penilaian keterampilan interpersonal dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi calon pemimpin yang tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga keterampilan sosial yang sangat penting dalam memimpin tim dan berinteraksi dengan berbagai pihak.

Meskipun penilaian kinerja memberikan banyak informasi berharga, penilaian ini harus dilakukan secara objektif dan konstruktif. Umpan balik yang diberikan harus spesifik, terfokus pada perilaku yang dapat diubah, dan disampaikan dengan cara yang mendukung perbaikan. Memberikan umpan balik yang terlalu umum atau tidak jelas hanya akan membuat individu bingung dan tidak tahu bagaimana cara memperbaiki keterampilan. Oleh karena itu, umpan balik yang diberikan dalam penilaian kinerja harus berfokus pada aspek-aspek yang dapat diperbaiki dan diukur, serta memberikan rekomendasi yang jelas mengenai langkah-langkah yang perlu diambil.

Penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi keberhasilan dalam pengembangan keterampilan interpersonal. Dalam hal ini, individu yang menunjukkan kemajuan signifikan dalam keterampilan sosial, seperti kemampuan berkolaborasi lebih baik atau komunikasi yang lebih jelas, dapat menerima pengakuan atas usaha dan kemajuan yang telah dicapai. Pengakuan ini tidak hanya meningkatkan motivasi individu, tetapi juga mengirimkan pesan kepada seluruh tim atau organisasi bahwa keterampilan interpersonal sangat dihargai dan penting dalam kesuksesan kolektif. Dengan demikian, penilaian kinerja tidak hanya memberikan informasi untuk pengembangan individu, tetapi juga berfungsi untuk memperkuat budaya kerja yang lebih inklusif dan kolaboratif.



# DAFTAR PUSTAKA

---

- Adler, R. B., & Proctor, R. F. (2021). *Looking Out, Looking In* (15th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Andersen, P. A., & Guerrero, L. K. (2023). *Handbook of Communication and Emotion*. San Diego: Academic Press.
- Argyris, C. (2017). *Integrating the Individual and the Organization*. New York: Routledge.
- Barrett, J. (2015). *The Empowered Manager: Positive Political Skills at Work*. Berrett-Koehler Publishers.
- Batson, C. D. (2009). *Empathy-Induced Altruism in the Helping Professions*. American Psychological Association.
- Batson, C. D. (2017). The Empathy-Altruism Hypothesis. *Psychological Review*, 124(1), 47-62.
- Baxter, L. A., & Montgomery, B. M. (1996). *Relating: Dialogues and Dialectics*. Guilford Press.
- Becker, H., & Green, L. (2021). *Effective Communication for Leaders*. New York: HarperCollins.
- Beebe, S. A., & Beebe, S. J. (2022). *Public Speaking Handbook* (6th ed.). Boston: Pearson.
- Bennis, W., & Nanus, B. (2007). *Leaders: Strategies for Taking Charge* (2nd ed.). HarperBusiness.
- Bersoff, D. N. (2008). *Conflict in Personal and Professional Relationships*. Routledge.
- Boullé, L. (2005). *Mediation: Skills and Techniques*. LexisNexis Butterworths.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of Emotional Intelligence*, 343-362.
- Brackett, M. A., & Salovey, P. (2006). Improving Emotional Intelligence: A Leadership Strategy for Enhancing Performance. *Organizational Dynamics*, 35(3), 303-317.

- Bringle, R. G., & Buunk, B. P. (1986). Jealousy and Conflict in Relationships. In H. H. Kelley et al. (Eds.), *Close Relationships*. New York: W.H. Freeman.
- Brown, B. (2018). *Dare to Lead: Brave Work. Tough Conversations. Whole Hearts*. Random House.
- Brown, P., & Donovan, C. (2015). *Communication and Conflict Resolution*. Routledge.
- Brownell, J. (2020). *Listening: Attitudes, Principles, and Skills (7th ed.)*. Boston: Pearson.
- Brutus, S., Derous, E., & Roe, R. A. (2013). The 360-Degree Feedback Revolution: The Contribution of Feedback to Development of Effective Leadership. *Journal of Applied Behavioral Science*, 49(1), 12-36.
- Burgoon, J. K., Buller, D. B., & Woodall, W. G. (1995). *Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue*. McGraw-Hill.
- Canary, D. J., & Lakey, S. L. (2013). *Managing Interpersonal Conflict: A Model of Causes and Management Strategies*. New York: Routledge.
- Canary, D. J., & Stafford, L. (1994). *Communication and Relational Maintenance*. Academic Press.
- Cannon, W. B. (1932). *The Wisdom of the Body*. New York: W.W. Norton & Company.
- Carretero, M., et al. (2014). *Effective Communication and Conflict Resolution*. *International Journal of Communication*.
- Caruso, D. R., & Salovey, P. (2004). *The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership*. Jossey-Bass.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1998). *On the Self-Regulation of Behavior*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cherniss, C. (2010). Emotional Intelligence: Toward Clarification of a Concept. *Industrial and Organizational Psychology*, 3(2), 110-126.
- Cohn, M., & Nutter, S. (2010). *Managing Conflict in the Workplace: Understanding and Resolving Conflict in the Workplace*. Pearson Education.
- Collins, M. P. (2017). The Role of Emotional Regulation in Communication and Leadership. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 24(2), 146-160.

- Covey, S. R. (2006). *The Speed of Trust: The One Thing That Changes Everything*. Free Press.
- Covey, S.R. (2004). *The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change*. Free Press.
- Cuddy, A. J. C., Glick, P., & Binns, K. (2021). Social Perception in Negotiation: The Role of Empathy in Reducing Conflict. *Negotiation Journal*, 37(1), 35-50.
- Davidow, M., & Uttal, B. (2021). *The Art of Listening*. New York: The Free Press.
- Davis, M. H. (1996). *Empathy: A Social Psychological Approach*. Westview Press.
- DeVito, J. A. (2020). *The Interpersonal Communication Book (15th ed.)*. Boston: Pearson.
- Earley, P. C., & Mosakowski, E. (2020). Cultural Intelligence and Empathy: The Importance of Perspective Taking. *Journal of International Business Studies*, 51(6), 1039-1058.
- Evans, R., & Wright, M. (2021). *Effective Communication in Business: Building Interpersonal Skills*. Oxford: Oxford University Press.
- Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.
- Fitzpatrick, M. A., & Langer, J. (2009). *Communication in Personal Relationships*. Wiley-Blackwell.
- Gamble, T. K., & Gamble, M. (2022). *Interpersonal Communication: Building Connections Together (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Gergen, K. J., McDonald, L., & Barge, J. K. (2012). *Relational Dialectics and Conflict in Organizations*. Communication Monographs.
- Gibbs, G. (1988). *Learning by Doing: A Guide to Teaching and Learning Methods*. Oxford: Oxford Polytechnic.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2018). *Organizations: Behavior, Structure, Processes (14th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Goffman, E. (2021). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2000). *Leadership That Gets Results*. Harvard Business Review.

- Goleman, D. (2006). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Gottman, J., & Silver, N. (1999). *The Seven Principles for Making Marriage Work*. Three Rivers Press.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Paulist Press.
- Griffin, E., & McClish, G. (2022). *A First Look at Communication Theory* (10th ed.). Boston: McGraw-Hill Education.
- Gross, J. J. (2002). Emotion Regulation: Affective, Cognitive, and Social Consequences. *Psychophysiology*, 39(3), 281-291.
- Gudykunst, W. B. (2004). *Bridging Differences: Effective Intergroup Communication*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2022). *Business Communication: Process and Product* (9th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Hackman, J. R. (2002). *Leading Teams: Setting the Stage for Great Performances*. Harvard Business Press.
- Hargie, O. (2016). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory, and Practice* (6th ed.). New York: Routledge.
- Hargie, O. (2020). *The Handbook of Communication Skills* (5th ed.). Routledge.
- Harley, D. (2001). *The New Rules of Marriage: What You Need to Know to Make Love Work*. St. Martin's Press.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations* (2nd ed.). Sage Publications.
- Huppert, F. A., & Johnson, D. M. (2010). A Controlled Trial of Mindfulness Training in Schools: The Importance of Practice for an Impact on Wellbeing. *Journal of Positive Psychology*, 5(3), 147-152.
- Irdhayanti, E., Marditama, T., Syafri, M., Mokodenseho, S., & Purwoko, B. (2024). The Influence of Personality Traits and Job Characteristics on Work Motivation and Job Performance in the Hospitality Industry in Indonesia. *The Eastasouth Journal of Social Science and Humanities*, 1(02), 95-105.
- Kabat-Zinn, J. (1994). *Wherever You Go, There You Are: Mindfulness Meditation in Everyday Life*. New York: Hyperion.
- Kabat-Zinn, J. (2005). *Wherever You Go, There You Are*. Hyperion.

- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. Wiley.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The Wisdom of Teams: Creating the High-Performance Organization*. HarperBusiness.
- Kluger, A. N., & DeNisi, A. (1996). The Effects of Feedback Interventions on Performance: A Historical Review, a Meta-Analysis, and a Preliminary Feedback Intervention Theory. *Psychological Bulletin*, 119(2), 254-284.
- Knapp, M. L., & Hall, J. A. (2022). *Nonverbal Communication in Human Interaction* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Kriekemans, R. E. (2020). *Conflict Management in Organizations: A Comprehensive Guide*. SAGE Publications.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing.
- Lencioni, P. (2002). *The Five Dysfunctions of a Team: A Leadership Fable*. Jossey-Bass.
- Lewicki, R. J., Saunders, D. M., & Barry, B. (2015). *Negotiation: Readings, Exercises, and Cases*. McGraw-Hill Education.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation. *American Psychologist*, 57(9), 705-717.
- Markman, H. J., Stanley, S. M., & Blumberg, S. L. (2010). *Fighting for Your Marriage*. Jossey-Bass.
- Maspaitella, M. J., & Rahakbauwi, N. (2014). Pembangunan Kesejahteraan Sosial: Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pendekatan Pekerja Sosial. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 5(2), 157-164.
- McKay, M., & Davis, M. (2023). *Messages: The Communication Skills Book* (4th ed.). Oakland: New Harbinger Publications.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Aldine-Atherton.
- Miller, L., & Steinberg, D. (2022). *Interpersonal Communication: A Contextual Approach* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Miller, R. S. (2009). *Intimate Relationships*. McGraw-Hill.
- Mintzberg, H. (2009). *Managing*. Berrett-Koehler Publishers.
- Neff, K. D., & Germer, C. K. (2013). *The Mindful Self-Compassion Workbook*. Guilford Press.
- Neff, K. D., & Harter, S. (2002). The Development of Self-Compassion. *Self and Identity*, 1(2), 1-22.

- Paulus, P.B., & Nijstad, B.A. (2003). *Group Creativity: Innovation through Collaboration*. Oxford University Press.
- Rahim, M. A. (2011). *Managing Conflict in Organizations*. New York: Routledge.
- Riggio, R. E. (1986). Assessment of Basic Social Skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(3), 649-660.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Boston: Pearson.
- Rogers, C. R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*.
- Rotter, J. B. (1967). A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust. *Journal of Personality*.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Schön, D. A. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.
- Schwartz, S. H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries. *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, 1-65.
- Steil, J. M., & Dunbar, N. E. (2021). *The Communication Age: Connecting and Engaging* (4th ed.). Boston: Bedford/St. Martin's.
- Stone, D., & Heen, S. (2014). *Thanks for the Feedback: The Science and Art of Receiving Feedback Well*. New York: Penguin Books.
- Stuart, B., & Sarver, L. (2022). *Effective Communication for Colleges* (11th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Tannen, D. (1998). *The Argument Culture: Stopping America's War on Women*. Random House.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). Conflict and Conflict Management. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 889-935.
- Tuckman, B.W. (1965). "Developmental sequence in small groups." *Psychological Bulletin*, 63(6), 384-399.

- Utari, D., Wendy, W., Azazi, A., Giriati, G., & Irdhayanti, E. (2024). The influence of psychological factors on investment decision making. *Journal of Management Science (JMAS)*, 7(1), 299-309.
- Weger, H., Castle, K., & Emmett, L. (2014). The Effectiveness of Listening in Interpersonal Communication. *International Journal of Listening*, 28(4), 19-28.
- West, M.A. (2002). Sparkling fountains or stagnant ponds: An integrative model of creativity and innovation implementation in work groups. *Applied Psychology: An International Review*, 51(3), 355-387.
- Wood, J. T. (2021). *Communication in Our Lives* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Wood, J. T. (2021). *Communication in Our Lives* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Zaki, J. (2020). *The War for Kindness: Building Empathy in a Divided World*. Crown Publishing Group.
- Zaki, J., & Ochsner, K. N. (2021). Empathy and the Brain: Implications for Emotion Regulation and Well-being. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 41, 1-8.
- Zenger, J. H., & Folkman, J. (2009). *The Inspiring Leader: Unlocking the Secrets of How Extraordinary Leaders Motivate*. McGraw-Hill.





# GLOSARIUM

---

---

<b>Asersi</b>	Kemampuan untuk menyampaikan pendapat, kebutuhan, atau perasaan secara tegas tanpa melanggar hak orang lain.
<b>Empati</b>	Kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan serta perspektif orang lain.
<b>Komunikasi</b>	Proses pertukaran informasi, ide, atau perasaan antara individu atau kelompok.
<b>Kepercayaan</b>	Keyakinan pada integritas, kemampuan, dan niat baik orang lain dalam hubungan interpersonal.
<b>Kolaborasi</b>	Kerja sama antara individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama.
<b>Konflik</b>	Ketidaksepakatan atau perbedaan pendapat yang muncul antara individu atau kelompok.
<b>Negosiasi</b>	Proses untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan melalui diskusi dan kompromi.
<b>Nonverbal</b>	Komunikasi tanpa kata-kata, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, atau intonasi suara.
<b>Penerimaan</b>	Sikap terbuka untuk menerima perbedaan tanpa penghakiman dalam hubungan interpersonal.
<b>Persepsi</b>	Cara seseorang memahami atau menafsirkan informasi dan situasi berdasarkan pengalaman pribadi.
<b>Pengaruh</b>	Kemampuan untuk memengaruhi pemikiran, perasaan, atau tindakan orang lain.
<b>Penyelesaian Konflik</b>	Strategi untuk mengelola dan menyelesaikan konflik secara konstruktif.
<b>Resiliensi</b>	Kemampuan untuk bangkit dari kesulitan dan menjaga hubungan yang sehat meskipun menghadapi tantangan.
<b>Sikap Positif</b>	Pendekatan yang optimis dan konstruktif terhadap hubungan dan situasi interpersonal.

<b>Simpatik</b>	Perasaan peduli terhadap kesulitan atau masalah yang dihadapi orang lain.
<b>Sosialisasi</b>	Proses belajar berinteraksi dengan orang lain dalam masyarakat.
<b>Timbal Balik</b>	Prinsip saling memberi dan menerima dalam hubungan interpersonal.
<b>Transparansi</b>	Kejujuran dan keterbukaan dalam komunikasi untuk membangun kepercayaan.
<b>Validasi</b>	Pengakuan terhadap perasaan atau pendapat orang lain sebagai sesuatu yang sah.
<b>Zona Nyaman</b>	Kondisi di mana seseorang merasa aman dan nyaman tanpa tantangan atau tekanan dalam hubungan interpersonal.

# INDEKS

---

## A

akuntansi · 112

---

## D

distribusi · 140

---

## F

finansial · 39

fleksibilitas · 12, 90, 103, 106

fundamental · 3, 55, 71, 90,  
137, 165, 168

---

## G

globalisasi · 91

---

## I

infrastruktur · 108, 115

inklusif · 5, 60, 71, 73, 80, 91,  
101, 118, 120, 134, 139, 150,  
160, 181, 198

inovatif · 100, 101, 102, 103,  
104, 108, 109, 110, 112, 114,  
118, 160

integritas · 33, 129, 130, 207

interaktif · 34

investasi · 108

---

## K

kolaborasi · 4, 5, 8, 10, 19, 71,  
100, 101, 104, 105, 116, 117,  
120, 121, 122, 125, 126, 129,  
131, 132, 133, 134, 139, 141,  
175, 176, 184

komprensif · 53, 107, 115,  
160, 188, 197

konkret · 39, 40, 175, 185, 192,  
193, 194

konsistensi · 27, 28, 29, 129,  
130

---

## L

*Leadership* · 199, 200, 201,  
202, 203, 204

---

## N

negosiasi · 9, 12, 17, 26, 52, 57,  
89, 93, 101, 102, 103, 104,  
105, 106, 107, 108, 142, 161

---

## O

otoritas · 33, 43

---

## P

politik · 89, 90

---

***R***

rasional · 15, 72, 74, 75, 82,  
122, 131

---

***T***

tarif · 108

transparansi · 117, 129, 139

---

***U***

universal · 35, 40

# BIOGRAFI PENULIS

---



**Purwati, S.E., M.M.**

Lahir di Palembang, 11 Juli 1965. Lulus S2 Magister Manajemen FE Universitas Sriwijaya tahun 2014. Saat ini sebagai Dosen tetap di Politeknik Negeri Sriwijaya pada Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis.



**Dr. Denny Adri Tarumingi, M.Pd.K.**

Lahir di Manembo, 22 Desember 1974. Lulus S3 di Program Studi Doktor Teologi Fakultas Teologi Universitas Kristen Indonesia Tomohon Tahun 2020. Saat ini sebagai Dosen Tetap di Fakultas Teologi Universitas Kristen Indonesia Tomohon pada Program Studi S1 Teologi Kristen Protestan.



**Dr. Kartini Harahap, S.Sos., M. Si.**

Lahir di Medan, 21 April 1980. Lulus S3 di Program Studi Ilmu administrasi Bisnis FISIP Universitas Padjadjaran tahun 2017. Saat ini sebagai Dosen di Universitas Sumatera Utara pada Program Studi Ilmu administrasi Bisnis FISIP.



**Efa Irdhayanti, S.E., M.M.**

Lahir di Pontianak tanggal 14 April 1984. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura. Menyelesaikan pendidikan S1 dan S2 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura. Penulis menekuni bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Saat ini penulis bergabung dalam Forum Manajemen Indonesia (FMI), Asosiasi Dosen Perguruan Tinggi (ADPERTISI), dan Forum Teacherpreneur Indonesia.

*Buku Referensi*

# Membangun Hubungan Yang Kuat

PANDUAN PRAKTIS KETERAMPILAN INTERPERSONAL

Hubungan interpersonal yang kuat adalah kunci sukses dalam kehidupan pribadi dan profesional. Buku referensi "Membangun Hubungan yang Kuat: Panduan Praktis Keterampilan Interpersonal" ini membahas strategi dan teknik untuk mengembangkan komunikasi yang efektif, membangun kepercayaan, mengelola konflik, dan menciptakan hubungan yang harmonis. Melalui penjelasan teori yang mudah dipahami, contoh nyata, dan latihan praktis, buku referensi ini menjadi panduan komprehensif untuk meningkatkan keterampilan interpersonal di berbagai situasi. Buku referensi ini cocok untuk pelajar, profesional, maupun siapa saja yang ingin memperkuat hubungan dengan orang lain, buku referensi ini memberikan langkah-langkah praktis untuk menciptakan koneksi yang bermakna dan berkelanjutan.



 [mediapenerbitindonesia.com](http://mediapenerbitindonesia.com)

 +6281362150605

 Penerbit Idn

 @pt.mediapenerbitidn

ISBN 978-624-7184-28-3



9 786347 184283