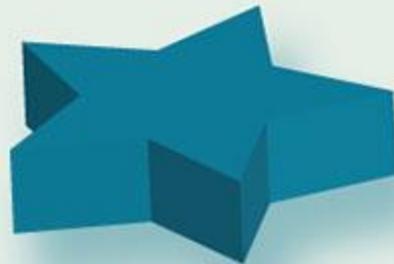


Menyampaikan Pesan

Ita Mutiara Dewi



A. PENDAHULUAN

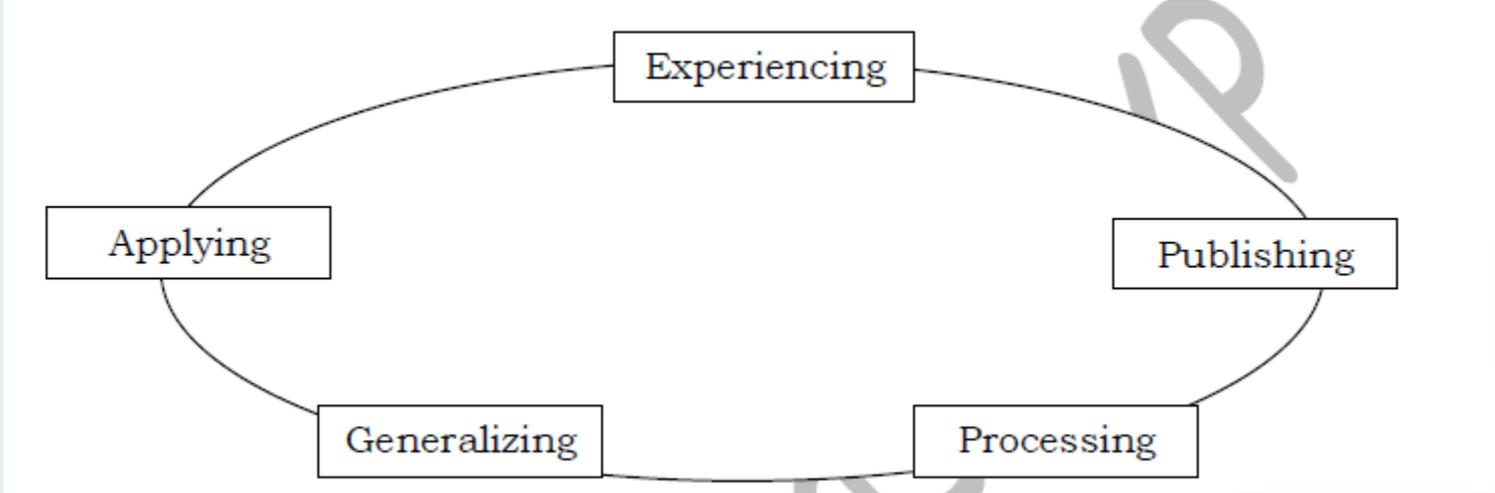
- Menyampaikan pesan bukan sekedar berbicara dengan orang lain, banyak aspek yang perlu dipelajari.
- Salah satu yang perlu dipahami adalah, proses pembelajaran merupakan media kita memperoleh informasi dan pengetahuan yang akan disampaikan.
- Memahami diri sendiri dan orang lain sangat memengaruhi efektifitas penyampaian pesan.



B. PEMBELAJARAN DARI PENGALAMAN

- Pembelajaran dari pengalaman (*experiential learning*) adalah proses belajar yang terjadi ketika subjek melakukan suatu aktivitas. Dia memperhatikan, menganalisis aktivitas yang akan dilakukannya secara kritis, mencari pemahaman (*insight*) yang berguna dari analisis tadi dan menerapkan pemahaman tersebut dalam perilaku mendatang.
- Salah satu metode *experiential learning* adalah pengalaman berstruktur. Metode ini terjadi secara induktif antara lima langkah berantai.





1. Experiencing

- Pada tahap ini seseorang terlibat dan bertindak atau berperilaku mengikuti pola tertentu (mengerjakan, mengamati, merasakan, memikirkan, atau menginginkan sesuatu).



2. Publishing

- Pada tahap ini seseorang berbagi pengalaman atau melaporkan data kognitif, afektif, dan perilaku yang muncul karena pengalaman pada tahap sebelumnya. Proses ini dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan, kelompok maupun individual.



3. Processing

- Pada tahap ini seseorang menyusun kembali data-data yang telah dipublikasikan menjadi bentuk interaktif, dan pola-pola yang terjadi dalam aktivitas yang dilakukan pada tahap pertama.
- Ini adalah tahap terpenting karena pada tahap ini seseorang memerhatikan pengalaman/data mereka secara sistematis.



4. Generalizing

- Dalam tahap ini seseorang membuat hipotesis dari data yang telah diproses, mencari relevansi dari apa yang telah dialami, dan memrosesnya pada kehidupan sehari-hari.



5. Applying

- Tahap ini merupakan jembatan antara saat ini dengan masa yang akan datang, antara pemahaman dengan rencana penerapan tahap generalisasi dalam kehidupan yang sebenarnya.



C. MEMBUKA DIRI

- **1. Mengenal Diri**
- Agar hubungan dengan orang lain lebih terbuka dan lebih dalam maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah berusaha untuk meningkatkan pemahaman diri dan mengubah pola perilaku yang tidak/kurang efektif.



Jendela Johari



Gambar 5 : Joe & Harry Windows

a. Empat Daerah

- Johari memperkenalkan 4 daerah dalam setiap orang, didasarkan pada apakah dia mengenal dirinya sendiri dan seberapa banyak orang lain mengenal dirinya.



- 1) Daerah Terbuka
- Daerah terbuka adalah daerah yang dapat dilihat baik oleh diri sendiri maupun oleh orang lain. Pada daerah ini kita memahami kekuatan dan kelemahan diri kita sendiri, termasuk segala sifat-sifat positif maupun negatif. Daerah ini dapat diekplorasi secara terbuka.



- 2) Daerah buta
- Daerah buta adalah segala sesuatu yang diketahui oleh orang lain, kecuali diri kita. Daerah buta ini dapat diminimalkan dengan cara meminta bantuan orang lain untuk memberitahunya kepada kita.



- 3) Daerah tertutup/tersembunyi
- Daerah tertutup adalah segala sifat dan keadaan yang kita ketahui dan tidak diketahui oleh orang lain, segala rahasia yang kita bangun dan tidak kita harapkan diketahui oleh orang lain.
- Daerah tertutup ini dapat dikurangi dengan cara berbagi dan bercerita dengan orang lain, sehingga semakin sedikit rahasia atau sifat-sifat kita yang tidak diketahui dan tidak dipahami oleh orang lain.

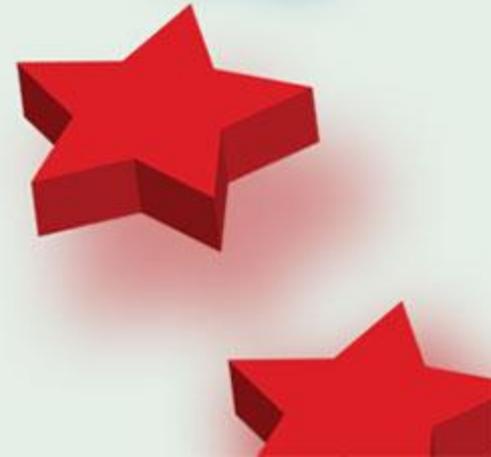


- 4) Daerah tidak diketahui/Daerah tidak sadar
- Daerah yang tidak diketahui baik oleh diri sendiri maupun oleh orang lain. Daerah ini sebaiknya diminimalkan, agar semakin banyak potensi diri yang digali dan diketahui.

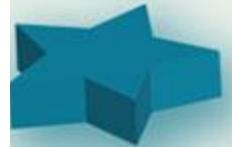


b. Memperluas daerah terbuka

- Membangun relasi berarti memperluas daerah terbuka, sekaligus mengurangi daerah buta dan tersembunyi, dengan cara memberi dan menerima umpan balik. Sehingga sesudah hubungan berkembang daerah terbuka akan meluas, seperti peta ini:



	Saya tahu	Saya tidak tahu	
Orang lain Tahu	Daerah terbuka	Daerah Buta	60



Bagaimana Caranya?

- Introspeksi diri
- ‘Dengarkan’ diri sendiri, dengan cara introspeksi diri dan mengungkapkan perasaan serta reaksi kita pada orang yang kita percaya. Ini akan menghasilkan pemahaman diri yang lebih dalam.



- 2) Mintakan pendapat orang lain
- Minta umpan balik/*feedback* dari orang lain tentang pandangan dan reaksi mereka terhadap diri kita.



- 3) Lihat diri sendiri dari perspektif yang berbeda
- Cara kita berkomunikasi dapat diartikan bermacam-macam oleh orang
- lain, bahkan orang dapat men "cap" kepribadian kita dari cara kita
- berkomunikasi.
- Melihat diri dari perspektif yang berbeda memungkinkan kita untuk
- mengembangkan konsep diri ke arah yang lebih baik



D. MEMPENGARUHI ORANG LAIN

1. Memahami orang lain

Suatu saat kita telah bicara begitu banyak, detail, dan jelas, tetapi ternyata orang yang kita ajak bicara tidak mengerti. Atau pada saat yang lain kita bicara begitu menarik, tapi ternyata orang lain menganggap itu tidak terlalu berharga. Atau justru di saat lain kita merasa sudah bicara dengan bahasa yang begitu sederhana menurut ukuran kita, tapi ternyata orang-orang menilai bahasa kita terlalu tinggi.

A blue star is positioned to the right of the text, and two red stars are located in the bottom right corner of the slide.

- Ini adalah fakta yang menunjukkan bahwa ternyata keberhasilan sebuah komunikasi tak lepas dari kondisi komunikan. Meskipun sudah sekeras mungkin kita berusaha untuk menjadi komunikator yang baik, tetapi komunikasi masih juga tidak efektif jika kita tidak peka dengan kondisi pendengar kita.

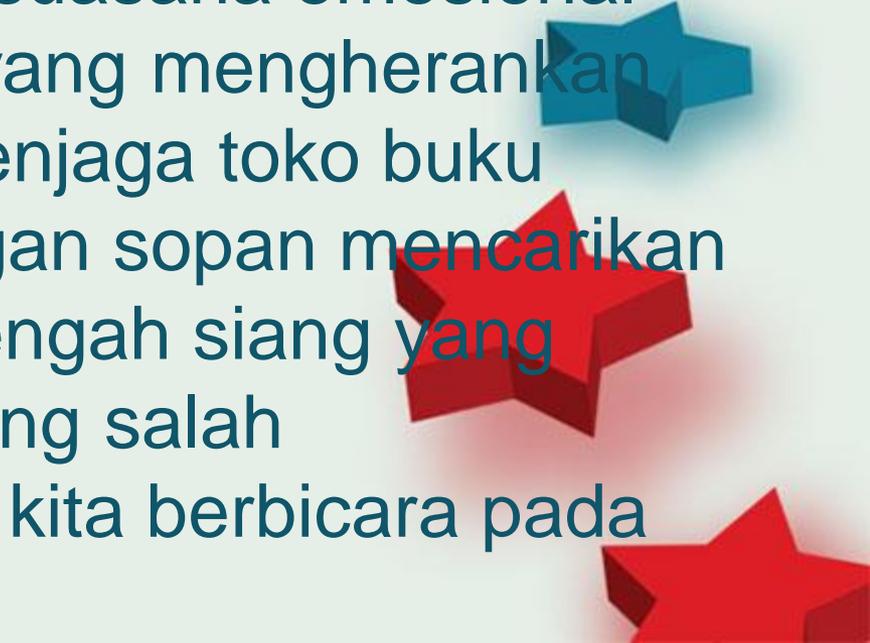


Faktor aspek obyektif lingkungan komunikasi

a. Faktor Ekologis

Keadaan lingkungan atau geografis mempengaruhi perilaku seseorang. Hal paling sederhana dari itu misalnya temperatur.

Temperatur mempengaruhi suasana emosional seseorang. Bukan sesuatu yang mengherankan jika kita dimarahi seorang penjaga toko buku ketika kita memintanya dengan sopan mencari buku yang kita inginkan di tengah siang yang sangat panas. Bukan kita yang salah mengomunikasikannya, tapi kita berbicara pada cuaca yang tidak tepat.



b. Faktor disain dan arsitektural

- Arsitektur selalu terkait erat dengan perilaku, maka disain arsitektur yang bijak mempertimbangkan pola kebiasaan perilaku manusia.
- Sebuah kantor yang acak-acakan, sempit dan tidak ber-AC tentu akan membuat orang lebih mudah lelah dibandingkan dengan sebuah kantor yang lapang, rapi, *full-AC* , dan memiliki pencahayaan yang terang.



c. Faktor Temporal

- Waktu yang 24 jam ternyata bermakna macam-macam bagi tubuh kita.
- Misalnya, dari tengah malam sampai pukul 4 fungsi tubuh manusia berada pada tahap paling rendah, tetapi pendengarannya sangat tajam; pada pukul 10, konsentrasi dan daya ingat mencapai puncaknya bagi orang introvert, sedangkan pada pukul 3 sore orang-orang extrovert mencapai puncak dalam kemampuan analisis dan kreativitas. Jadi bukan hanya di mana kita bicara, tetapi juga kapan kita bicara.



d. Analisis suasana perilaku (behavior setting)

- Orang bersikap juga tidak terlepas dari *setting* sosial tempat dia berada.
- Misalnya, orang di masjid tidak berperilaku sama dengan orang di pasar, demikian juga orang di kantor dengan suasana formal akan bersikap berbeda dengan ketika di rumahnya sendiri.



e. Faktor teknologi

- Lingkungan teknologi yang meliputi sistem energi, sistem produksi, dan sistem distribusi, membentuk serangkaian perilaku sosial yang sesuai dengannya. Pola komunikasi orang yang bekerja dengan komputer dan teknologi yang serba cepat seperti internet, tentu sangat berbeda dengan orang yang bekerja hanya dengan mesin ketik dan harus menjangkau setiap daerah dengan kakinya



f. Faktor sosial

- Sistem-sistem yang berlaku dalam kehidupan sosial seseorang juga
- memengaruhi pola komunikasinya. Sistem-sistem tersebut antara lain
- struktur organisasi, sistem peranan, struktur kelompok, dan
- karakteristik populasi.



g. Lingkungan psikososial

- Persepsi kita tentang sejauh mana lingkungan menyenangkan atau mengecewakan kita, akan memengaruhi perilaku kita dalam lingkungan tersebut
- Lingkungan dalam persepsi kita itu kemudian sering disebut iklim.
- Iklim dalam sebuah organisasi mempengaruhi pola komunikasi orang.
- Iklim yang egaliter, terbuka, mungkin akan membuat orang percaya diri dan tidak ragu-ragu untuk berpendapat, tetapi iklim yang serba tertutup dan sukar ditebak, bisa jadi membuat orang enggan untuk terbuka dan berpendapat.



2. Cara untuk Memahami Orang Lain dengan Baik

a. Mendengarkan dan mengamati

- Memusatkan perhatian pada pembicara
- Menunjukkan minat
- Membaca bahasa tubuh

b. Memperjelas maksud

- Mengajukan pertanyaan
- Memberikan respon



- c. Menafsirkan perilaku
- - Mengevaluasi tujuan
- - Menilai gaya pribadi
- - Mengakui perbedaan



3. Persuasi yang efektif

1) Timbal balik

Orang cenderung sepakat untuk melakukan permintaan kita jika dia bisa melihat ada keuntungan timbal balik yang bisa diperoleh. Jadi, tunjukkan keuntungan timbal balik itu

2) Kontras

Bandingkan hal yang kita tawarkan dengan sesuatu yang kontras biar tampak menarik (seperti iklan di TV).



3) Teman

Orang cenderung butuh teman dalam memutuskan sesuatu. Bila kebanyakan orang memilih A, maka kita tidak akan ragu-ragu untuk memilih A. Apalagi jika kebanyakan orang tersebut adalah orang-orang yang berpengaruh dalam hidup kita.



4) Harapan

Setiap orang punya harapan dan berusaha mencapai harapan itu. Jika kita tahu harapan orang yang kita persuasi, maka akan sangat mudah untuk meyakinkannya bahwa sesuatu yang kita bawa itu menarik.



- 5) Asosiasi
- Manusia pada dasarnya suka meniru dan ditiru, maka mengasosiasikan sesuatu dengan sesuatu lainnya, misalnya idola, akan menguntungkan. Itulah sebabnya mengapa yang menjadi bintang iklan umumnya artis-artis terkenal dan banyak artis yang menjadi anggota legislatif.



6) Konsistensi

Orang menyukai hal yang konsisten. Sesuatu yang sulit ditebak

konsistensinya akan membuat orang capek untuk mengikutinya.

7) Kelangkaan

Sesuatu yang langka biasanya diminati.

Makanya banyak perusahaan membuat edisi terbatas (*Limited edition*), misalnya mobil X *limited edition*, padahal setelah itu muncul lagi produk yang sama.



8) Kekuasaan

Penguasa biasanya akan ditaati oleh pengikutnya, maka mengatasnamakan kekuasaan biasanya akan membuat persuasi lebih mudah diterima.



b. Teknik persuasi

1) Penggunaan pertanyaan secara ahli
Jangan terburu-buru melakukan presentasi, tetapi tanya dulu opini orang yang kita persuasi agar kita tahu titik kunci yang bisa kita gunakan. Caranya dengan menggali informasi seputar:

(a) Pandangan tentang sesuatu hal

Tanyakan apa pandangannya tentang sesuatu yang akan kita tawarkan, misalnya kita menawarkan suatu produk, tanyakan opininya tentang produk tersebut

(b) Berurusan dengan persoalan emosional



- Tanyakan kecenderungan emosionalnya, sehingga kita bisa mengaitkan
- produk kita dengan kebutuhan emosinya.
- **(c) Kejelasan nilai-nilai**
- Tanyakan bagaimana nilai-nilai tentang sesuatu, atau nilai-nilai
- hidupnya secara umum. Nilai-nilai akan sangat memengaruhi orang
- dalam menetapkan pilihan.



2) Kata-kata yang kuat

Gunakan kata-kata yang kuat, memberi tekanan dengan *stressing* intonasi atau sugesti.

3) Teknik tekanan waktu

Sesuai dengan hukum kelangkaan.

Misalnya : “jika kita membeli HP ini sekarang, minggu depan sudah naik 30%.”



4) Teknik kredibilitas

Tunjukkan kredibilitasnya, karena sesuatu yang kredibel akan lebih dipercaya. Misalnya:
“menurut penelitian, 3 dari 10 penduduk di Indonesia...”

5) Rahasia

Orang akan merasa berharga, atau tersanjung jika diberitahu sebuah rahasia. Jadi katakan : *“Ini rahasia, baru kamu yang saya kasih tahu ...”* Orang akan merasa penting dan percaya dengan persuasi kita.

6) Penetapan langkah masa depan

Katakan apa yang akan terjadi di masa depan dan apa keuntungan di masa depan jika orang mengikuti persuasi kita. Hal ini akan membuat orang merasa beruntung.



7) Pola bahasa hipnotis

Gunakan bahasa-bahasa yang menghipnotis dengan menghindari:

- a. **Jangan = menunjukkan larangan**
- b. **Mungkin dan bisa jadi = tdk yakin**
- c. **Padanan yang tidak jelas**
- d. **Sikap angkuh = maka perlakukan orang yang kita temui sebagai orang penting dan istimewa**
- e. **Kebohongan**
- f. **Mengelola pesan**



Kiat-kiat membungkus pesan agar sukses tersampaikan:

(i) Munculkan kesan

“Ini adalah pesan penting dan rumit untuk diingat, jadi dengarkan baik-baik.”

- Coba bandingkan dengan ini:

“Ini pesan penting meskipun panjang, kau akan mudah mengingatnya karena kau istimewa.”

- Akhirnya mana yang lebih mudah? Pada kalimat mana pesan akan lebih sukses disampaikan? Ternyata kesuksesan pesan kita dipengaruhi cara kita meninggalkan kesan.



(ii) Arahkan Fokus

Hindari kata “Jangan”.

“Kita jangan sekali-kali memanipulasi laporan untuk membuat kami senang.”

Oleh otak kita kata “jangan” itu akan dilompati sehingga yang terdengar akan seperti ini:

“Kita sekali-kali memanipulasi laporan untuk membuat kami senang.”

Cobalah eksperimen kecil ini: berteriaklah di sebuah ruang “*Jangan lihat spidol di atas meja itu !*”, maka pasti semua orang di ruangan itu akan spontan melihat ke atas meja.



(iii) Tidak Mendikte

“Coba perhatikan pada kami, laporan keuangan tahun ini.”

Bandingkan dengan ini:

“Mari kita lihat bersama laporan keuangan tahun ini.”

Pada pesan yang manakah orang lebih patuh dengan sukarela?

Perlu Diingat bahwa manusia pada dasarnya mempunyai ego yang tidak suka disuruh-suruh dan didikte. Jadi libatkan kita sebagai pengirim pesan dalam mengirimkan pesan.



(iv) Spesifik

- Salah komunikasi sering terjadi akibat generalisasi. Generalisasi memungkinkan orang lain mengisi kekosongan dengan pemahamannya sendiri. Semakin spesifik sebuah pesan, semakin besar kemungkinan orang lain akan menerima pesan sesuai kemauan pengirim pesan.



(v) Hemat Bahasa

- Katakan apa yang perlu dikatakan sejeles mungkin dengan jumlah kata sesedikit mungkin. Jadi gunakan kalimat yang mudah diingat (contoh pada pesan berantai).



LATIHAN

1. Jelaskan proses pembelajaran dari pengalaman?
2. Jelaskan 4 kondisi diri seseorang menurut Joe & Harry?
3. Jelaskan faktor yang menentukan kondisi komunikasi saat diajak berbicara?
4. Sebutkan cara untuk memahami orang lain dengan baik
5. Sebutkan kiat mengakhiri pesan agar sukses tersampaikan

