**TINGKAT KECERDASAN DALAM MENDENGARKAN**

**Oleh**

**Amran Juniardi Nasution**

*Dosen Fakultas Teknik UGN Padangsidimpuan*

***Abstrak***

***Not much experince as satisfying as knowing that people are listening (art of listening) and understand you. How rare an experience like this to happen ! Really listen to others is one of the most diffcult tasks for leaders. Most of us would rather talk than listen. Anyway we can listen to 3 to 6 times faster than the ability of others to speak. Finally, sometimes we listen “with our fist” too ready to deny other people, or we listen half, easily bullied, or we listen to the attitude evaluate or criticize, or we listen not completely, not capute important aspects of communication. If you doubt this, and you have children, ask them if these observations are correct. The kids know exactly how adults can lose attention and impatient when listening. Leaders recognize the fact that if he wants someone to listen to, then he should show courresy to listen first. To learn skills in listening, if you need grindstone effort, by completing the checklist in the table. From the results of quenstionnaires given to the students to come by “habit” among other listening : Listening and truly heartening to enable people to speak freely, and listen to learn, listening to assist, as well as to focus on the content that is said, not on the : Giving full attention to others, listening view of the entire body and shows that what got my attention, carefully listening to what is not said, because sometimes the real message here, and cover mouth, listening to people talk it up do not interrupt, and with regard to the attempt to flatter or disturb me, but I did not respond.***

***Keyword : Cerdas dan dengar***

1. **PENDAHULUAN**

**1.1.Komunikasi atau dialog orang tuli ?**

 Kalimat pertama “metafisika”;Aristotles berbunyi, “Manusia pada dasarnya diciptakan untuk mengetahui.” Rousseau pernah mengatakan: “Manusia itu seperti kelinci,anda harus menangkapnya pada teling.’ Pernyataan ini menyoroti pentingnya komunikasi antar manusia lebih baik daripada kursus selama satu tahun. Pemimpin menghabiskan separoh dari waktunya berkomunikasi dengan orang lain yang relevan. Lagi pula, organisasi adalah sistem pemprosesan informasi. Jaringan komunikasi adalah jaringan syarafnya. Sayang sekali, serangan otak kadang-kadang mengganggu pesan-pesan yang seharusnya menyakinka kelompok kerja.

**1.2.Ancangan sistem terhadap proses**

 **komunikasi**

Komunikasi adalah bewntuka apa saja dari interkasi kata-kata, senyuman, anggukan kepala yAng membesarkan hati, sikap badan yang kaku, ungkapan minat-yang berakibat diterimanya arti, sikap, atau persaan yang sama. Istilah kuncinya adalah diterimanya sesuaru; tanpam penyampaian sesuatu yang diterima, maka terjadi dialog orang tuli. Terlalu sering kita perhatikan teknik, betapa pun pentingnya itu, sehingga mengabaikan pertanyaan seperti: Apakah yang saya menyampaikan sesuatu yang diterima orang lain itu? Apakah saya mempermudah usahanya untuk menerima sesuatu sama dengan saya.

* **Pengirim**

 Contoh klasik rintangan yang timbul dari sikap, asumsi, dan persepsi si pengirim : “Apa yang baik bagi kami”, Kalau anda tidak datang hari Minggu tidak usah datang hari senin “kalau anda tidak berkurban idul adha, tak usah dekati mesjid”, saling curiga yang ditunjukkan sementara pegawai dan sementara manajemen menggambarkan betapa pentingnya usaha meninjau kembali pengalaman masa lampau dengan si penerima sebelum berkomunikasi. Empat variabel: persepsi, asumsi, sikaf dan pengalaman dimasa lampau antara sipengirim dan sipenerima merupakan saringan yang harus dilalui pesan.mereka juga menjadi hambatan yang mengganggu seluruh proses

* **Keadaan Khusus**

Ingat-ingatlah pengalaman anda sendiri, dan ingatlah berapa kejadian di mana seseorang menceritakan sesuatu yang memalukan seluruh kelompok. Tak ada yang lebih menggelikan daripada usaha seseorang pemimpin berkomunikasi dengan cara yang yang berat dan lambat mengenai sesuatu yang pada dasarnya tidak berarti; tidak ada yang lebih menyedihkan daripada seorang manajer yang berkomunikasi dengan congkak atau tidak dapat me4ngenai sesuatu yang mutlak penting. Jika anda mengindahkan tuntutan keadaan, reaksi pasti berlebihan atau kurang memadai.

* **Sasaran utama**

 Jika anda berusaha mencapai terlalu banyak sasaran dalam satu komunikasi, anda akan membingungkan si penerima, yang tidak dapat masuk kepala anda untuk mengetahui dengan pasti prioritas dan tekanan relatif anda. Jarang sekali anda dalam stu pesan dapat sekaligus memberikan informasi, penerangan, motivasi, rangsangan, dan memndapatkan umpan balik. Komunikasi adalah masalah menembak dengan jitu, tidak pernah merupakan senapan berburu. Kelalaian dalam mempertajam fokus mengaburkan komunikasi

* **Menyusun, menyandikan, dan mengirimkan**

 **pesan**

 Kebanyakan orang menyukai cerita perumpamaan karena sederhana, instruktif , mudah di mengerti, dan kuat berkesan. Perumpamaan di susun sedemikian rupa sehingga para pembaca atau pendengar langsung mengerti maksudnya. Susunan itu sedemikin rupa sehinggga mempunyai dampak pada para penerima.

 Menyandingkan sesuatu memerlukan penterjemah apa yang penting bagi si pengirim menjadi istilah-istilah yang dapat di terima, yang berarti, mempunyai dampak pada si penerima.

 Yang menjadi saluran buknlah pesannya sendiri,tetapi saluran itu jelas dapat mengganggu pesan. Saluran yang salah dapat menyebkan gangguan yang tidak perlu. Apakah sebaiknya pembicaraan satu lawan satu ? Suatu rapat kecil/suatu rapat umum/suatu pengumuman ? melalui buletin “Supaya Anda Tahu” Masing-masing bisa merupakan wahana dapat tergantung tujuan komunikasi itu.

**Menguraikan isi sandi dan memahaminya**

Jika pengirim mempunyai saringan, maka si penerima tidak berkurang manusiawinya. Pembelaan diri, keagresifan, tidak adanya kepercayaan dapat menghalangi komunikasi yang maksudnya sangat baik. Lagi pula, para penerima bukanlahlilin panas yang dapat di cetak menurut selera para pengirim. Para penerima sangat aktif dalam proses itu. Mereka dengan telii mendengarkan beberapa bagian pesan, tetapi tidak begitu tertarik pada segi yang lain. Kata-kata perasaan negatif, dapat mendorong si penerima menolak seluruh pesan. Akhirnya, apapun yang di terima, diterima sesuai dengan keadaan pikiran orang yang menerimanya. Dalam komunikasi, arti dan pengertian tergantung pada pikiran orang yang melihatnya.

* **Berkelakuan dan memberikan umpan balik**

Tanpa umpan balik, pemimpin tidak dapat yakin bahwa pesannya telah sampai seperti yang di maksudkannya. Daur komunikasi sudah lengkap jika bawahan mengerti, merasa, atau berbuat sesuai dengan sasaran asli komunikasi.

**1.3.Mengurangi kegaduhan dalam komunikasi**

 Keterampilan anda berkomunikasi tentu akan menjadi lebih baik jika melaksanakan selusin gagasan berikut jika keadaan mengijinkan.

1. Kecuali jika anda sedang memberikan

perintah atau petunjuk, anda adalah abdi, bukan tuan, bagaimanapun besarnya kekua-saan anda, pekerjaan bidan, membantu di penerima melahirkan gagasan, data, perasaan, atau motivasi yang sama dengan kepunyaan anda.

1. Ingatlah pihak lain mempunyai tiga pertanyaan yang baik di ucapkan: apa untungnya bagi saya ? bagaimanax pengaruhnya terhadap saya ? Seberapa sungguh-sungguhkah komunikasi itu harus saya hadapi ? Jawablah pertanyaan ini sebaik mungkin.
2. Bagi orang-orang lain itu, komunikasi Anda meliputi perjuangan mengenai artinya. Mudahkanlah usaha mereka melalui organisasi, isi, panjang, dan seluk-beluk mekanis pesan anda.
3. Pelajarilah apa yang membuat para penerima jadi bergairah, kehilangan minat, dan bersikap menentang.
4. Pertama pikirkan orang, pikirkan keadaaan, pikirkan sasaran dan baru kemudian pikirkan kata kata.
5. Pilihlah kata-kata menurut artinya bagi si penerima.
6. Tetaplah wajar. Hendaknya anda peka terhadap: cara pihak lain melihat anda ;kepercayaan kepada anda ; sebab-sebab mengapa ia menghormati anda ; dan hubungan antara mereka dan anda.
7. Masukkan dalam pesan 5 K berikut : kejelasan, kelengkapan, keringkasan yang padat isinya, keterus terangan, dan kesopanan.
8. Soroti sasaran utama anda, tetapi juga sadarilah sasaran-saran yang tidak dimaksudkan yang mungkn di lihat para penerima dalam pesan itu.
9. Baca komunikasi anda dengan sudut pandang si penerima. Dengarkan pesan Anda seperti yang didengarkan oleh telinga si penerima.
10. Kata-kata bukanlah isyarat saja ; mereka juga merupakan lambang.”The Starspangled Banner”bukanlah hanya sekelompok kata ; ia diliputi emosi. Hindarkan kata-kata berdengung yang dapat mencetuskan perasaan, sikap, atau prasangka negatif.
11. Berkomunikasilah dengan diri anda sendiri. Sejauh manakah keselarasan antara apa yang anda katakan dan tuliskan dengan apa yang anda hanya harus berterusterang sesuai tuntutan keadaan, tetapi anda harus berterus terang seperti itu.

**1.4. Mencocokkan pertanyaan dengan apa yang di cari**

Salah satu harta pemimpin ialah pertanyaan yang diajukan dengan cerdik. Namun yang harus kita lakukan hanyalah menyaksikan untuk mengetahui betapa pertanyaan seringkali kurang baik dipergunakan. Jika tanya jawab merupakan suatu teknik yang dapat di manfaatkan untuk keanekaragaman tjuan, maka penggunaannya haruslah sangat berhati- hati.

Jenis-jenis yang mungkin di pergunakan untuk : memeriksa pangeritian, menentukan sebab-sebab, mendapatkan usul-usul, bertindak sebagai pembela yang menentang apa yang di anggap baik, menarik pengalaman dari masa lampau, menemukan sumbernya, memusatkan perhatian, mendapatkan umpan balik, merangsang pemikiran reflektif, menekankan pertimbangan etis, memperoleh berbagai pendapat, menimbulkan pembicara provoktif, mengetahui dengan intensitas persaaan, menentukan keengganan atau keinginan untuk maju terus, menguji konsensus, menghindarkan persetujuan yang terlalu cepat, mendapatkan evaluasi, melanjutkan sesuatu dan memeriksa sumber daya .

**1.5.Komunikasi yang lebih dalam**

Komunikasi kata bunyinya sangat dekat dengan tiga gagasan pokok : Common = bersama, community = komunitas, kelompok, dan communian = hubungan erat. Jika tidak ada yang sama,maka tidak mungkin ada komunkasi. Inilah sebabnya mengapa para ahli konstruksi dari negara manapun dapat saling berbicara dengan mudah, selama mereka berada dalam bidang keahlian yang sama. Hubungan erat merupakan brntuk tertinggi dari kegotong-royongan. Keluar ini berarti bertindak santun memahami orang lain dan pandangannya. Saling menghormati biasanya biasanya merupakan hasil dari usaha ini. Komunikasi tanpa kata juga ada ; anda tidak perlu selalu bicara atau aktif. Dua ancangan terhadap interaksi bisa sangat membantu bagi pemimpin : analisis transaksional dan jendela johari.

* **Analisis Transaksional**

Pertama-tama ancangan ini di kembangkan oleh Berne, Hris, dan lain-lain. AT menjadi demikian populernya sehinggga mendekati mode. Konsep-konsep utamanya :

1. Suatu transaksi adalah petukaran rangsangan tanggapan diantara dua orang.
2. Jika dua orang saling berhubungan, maka enam “ orang” masuk dalam tindakan itu. Sikap orangtua, sikap dewasa, dan sikap kanak-kanak. Enam keadaan ego (sikap) ini tidak dapat dapat di anggap baik atau buruk, tetapi campur aduk dalam interaksi di antar dua orang yang bersangkutan.
3. Akibat dari persiapan dan pengalaman hidup kita, kita masing-masing berada pada suatu tempat dalam rangkaian kesatuan ntaraujung-ujung dari empat orientasi pokok antar pribadi. Saya ok anda ok, saya ok anda tidak k, saya tidak ok anda tidak ok.
4. Walaupun kita dapat berubah sesuai keadaan, kita diprogramkan mengambil salah satu sikap (keadaan ego) kita dan meakai salah satu orintasi utama dalam hubungan antar pribadi kita.
5. Orang mencari keuntungan (?) dalam hungunan dengan orang lain. Keuntungan adalah ganjaran yang yang diinginkan dari interaksi antar manusia
6. Orang kadang-kadang suka bermain-main satu dengan yang lain.
* **Jendela Johari**

Jika dua orang berinteraksi dan berkomunikasi, masing-masing mengambil posisi mendengarkan suara dcetikan jam sambil mengamati geraknya yang tampak dengan tujuan jalannya di dalam. Tiapm orang mempunyai kekuatan dan kelemahan. Anda juga mengetahui hal-hal tertentu yang mereka tidak tahu. Bawahan itu mengetahui hal-hal tertentu yang tidak anda ketahui, dan ada hal-hal yang tidak anda berdua ketahuhi mengenai masing-masing. Bagaimana anda dan bawahan anda bisa mendapatkan pengertian jelas mengenai diri sendiri dan satu sama lain, sehingga dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan terbuka ?

Jendela Johari yang di kembangkan oleh Joseph Luft dan Harry Ingham membantu dalam hal ini.

 Gambar 1. Jendela Johari

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Anda ketahui | Tidak anda ketahui |
| Diketahui oleh bawahan | Arena Terbuka | Bidang yang digelapkan (Diingkari) |
| Tidak diketahui Oleh bawahan | Bidang tersembunyi (tedeng aling2) (ketidakjujuran) | Yang Tak Di Kenal |

Dalam arena terbuka, kedua pihak membuka diri dan terbuka bagi umpan balik. Yang takdikenal harus diselidiki denga hati-hati dan hanya di dalam parameter situasi pekerjaan. Tidak seorang pun berhak mengetahui seluruh kebenaran mengenai orang lain. Teknik Jendela Johari untuk memperkirakan sebaik mana nada terbuka bagi bawahan, utama sejauh mana mereka membuka diri pada anda, dan jenis dan jumlah umpan balik yang terjadi di antara mereka dan anda

1. **PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui keahlian dalam hal mendengarkan, bila memerlukan batu asah dengan mengisi daftar periksa dalam tabel yang diberikan kepada kuisioner yang setiap pertanyaan jawabannya adalah biasanya, kadang – kadang dan jarang. Responden berjumlah 80 mahasiswa terdiri dari semester I sebanyak 29 orang, semester V 51 sebanyak orang, hasilnya dalam % sebagai berikut dalam tabel :

Tabel 1 Hasil jawaban angket mahasiswa cara mereka mendengarkan (biasanya, kadang – kadang, dan jarang) dalam % (persen) :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mendengarkan** | **Biasanya** | **Kadang – kadang** | **Jarang** |
| 1. Saya bersihkan pikiran saya dari dan sikap negatif sebelum mendengarkan
2. Saya memberikan perhatian sepenuhnya kepada orang lain
3. Saya mendengarkan sesuai kerangka acuan orang lain
4. Saya mendegarkan dengan seluruh tubuh saya dan menunjukkan bahwa apa yang dikatan mendapat perhatian saya
5. Saya mendengarkan untuk isi intelektual dan perasaan emosinya, tetapi saya pisah – pisahkan
6. Saya perhatikan usaha untuk menyangjung atau mengganggu saya, tetapi saya tidak memberikan reaksi
7. Saya mendengarkan sungguh – sungguh dan membesarkan hati untuk memudahkan orang berbicara secara bebas
8. Saya pusatkan perhatian kepada isi yang dikatakan, bukan pada caranya kecuali jika cara itu membantu saya untuk lebih mengerti pesannya dengan sepenuhnya.
9. Saya mendengarkan tema utama yang sedang dikatakan
10. Saya mendengarkan dengan tiga jurus, menghubungkan dengan apa yang sedang dikatakan dan dengan apa yang mungkin akan dikatakan
11. Saya mendengarkan apa yang hendak dikomunikasikan orang, bagaimanapun cara mengutarakannya
12. Saya mendengarkan untuk belajar. Saya mendengarkan untuk membantu.
13. Saya mendengarkan dengan bijaksana, dan tidak membiarkan orang mengatakan hal – hal yang mungkin akan ia sesalkan kemudian
14. Saya tutup mulut. Saya mendengarkan orang sampai habis bicara. Saya tidak menyela.
15. Saya memberikan umpan balik kepada orang itu untuk menunjukkan bahwa saya mendengarkan dengan memberikan komentar, mengajukan pertanyaan singkat, dan bahasa badan yang mendorongnya untuk terus bicara.
16. Saya berusaha sungguh – sungguh untuk berdiskusi, tidak berdebat.
17. Jika saya tidak setuju, saya nyatakan kembali kedudukan pihak lain dulu, sebelum mengajukan pandangan saya.
18. Saya dengan seksama mendengarkan apa yang tidak dikatakan, karena kadang – kadang pesan yang sesungguhnya ada di sini
19. Saya mendengarkan baik konotasi (arti tambahan) maupun denotasi (tanda – tanda) dari apa yang dikatakan
20. Saya berusaha mendengarkan kata – kata saya sendiri seperti kedengarannya dalam telinga orang lain itu.
 | 50,639,826,5826,5827,5207062,5553542,3167,0937,1826,3144,8744,341,0223,7837,9732,5 | 49,3760,5051,958,2352,55523,7536,7542,551,2543,5929,1152,5655,2639,7445,5749,9956,9649,3646,25 | -29,6421,5215,1920256,251,252,513,7514,23,810,2618,4215,3810,1320,5120,2512,6622,25 |

Dari tabel di atas kita lihat ada 3 kelompok cara mahasiswa mendengarkan :

1. Lima (5) “Kebisaan” Mahasiswa dalam mendengarkan (menjembatani) diturunkan berdasarkan paling banyak/besar :
2. (No. 7) Mendengarkan sungguh – sungguh dan membesarkan hati untuk memudahkan orang berbicara secara bebas, sebesar 70%
3. (No.12) mendegarkan untuk belajar, mendengarkan untuk membantu 67,09%
4. (no.8) Memusatkan perhatian kepada isi yang dikatakan, bukan pada carany kecuali jika cara itu membantu untuk lebih mengerti pesannya denganm sepenuhnya 62,5%
5. (no.9) Mendenarkan tema utama yang sedang dikaakan 55%
6. (no.15) memmberikan umpan balik kepada orang itu untuk menunjukkan bahwa mendengarkan dengan memberikan komentar, megajukan pertanyaan singkat, dan bahasa badan yang endorongnya untuk terus bicara 44,87%.

B.12 (dUa belas) cara Mahasiswa mendengarkan dengan “kadang-kadang” berdasarkan Urutan yang paling banyak/besar:

1. (No.2) 60,50%

2. (No.4) 58,23%

3. (No.18) 56,96%

4. (No.14) 55,26%

5. (No.6) 55%

6. (No.13) 52,56%

7. (No.5) 52,5%

8. (No.3) 51,9%

9. (No.10) 51,25 %

10. (No.19) 49,36%

11. (No.17) 49,99%

12. (No.20) 46,25%

C., Hampir sama keadaan mendengarkan “biasanya” dan Kadang-kadang” jika dijumlahkan keduanya jawaban responden mahasiswa lebih kurang 90% yaitu:

1. (No.1) (50,63 dan 49,37%)

2. (No.16) (44,3% dan 45,567%)

3 (No.11) (41,31% dan 43,59%)

1. Penutup

“Kebiasaan” Mahasiswqa dalam mendengarkan (menjembatani): mendengarkan dengan sungguh-sngguh dan membesarkan hati untuk memudahkan orang berbicara secara bebas, mendengarkan untuk belajar, mendengarkan untuk membantu,, No. 7, 12, 8, 9, dan No. 56)

Mahasiswa mendengarkan dengan kadang-kadang”: Memberikan perhatian sepenuhnya kepada orang lain, (No. 2, 4, 18, 14, 6, 13, 5, 3, 10, 19, 17, dan No.20)

Hampir sama keadaan mendengarkan “biasanya” dan Kadang-kadang yaitu o. 1, 16 dan No 11).

**DAFTAR ACUAN**

Also, M.Zivan, 1975, *Transactionsl Analysis* *For Manager*, New York, American management Assosiatio.

JamesJ, Cribbin, 1981, *Ledfarshif-Strategies for Organizational Effectiveness,* New York, Amacom.

J. Luft, 1963, *Group Processes: An Introduction to Group Dynamics*. Palo Alto: National Press.

T.Harrios, 1969, *I’m K-You’re Ok: A Practical Guide to Transactional Analysis*, New York, Harper & Row.