

Komunikasi yang Memberdayakan

Secara umum komunikasi dapat diartikan sebagai proses meneruskan informasi atau pesan dari satu pihak ke pihak yang lain dengan menggunakan media kata, tulisan ataupun tanda peraga. Komunikasi dapat terjadi satu arah dan dua arah, dimana ada peran pemberi pesan dan penerima pesan.

Dalam bukunya Beck, Benet dan Wall mendeskripsikannya sedemikian: Komunikasi adalah tentang diri kita, berawal dari dalam kita dan melalui kita. *Komunikasi* merepresentasikan keinginan diri kita untuk *memiliki arti dan memberikan arti* bagi kehidupan. Makna komunikasi menjadi lebih luas dan dalam ketika ada keinginan dari dalam diri manusia yang mendorong komunikasi mereka untuk menjadi lebih berdampak bagi kehidupan baik sang pemberi pesan ataupun penerima pesan, yakni komunikasi yang memberdayakan potensi setiap pihak sehingga dapat menghasilkan perubahan arti kehidupan. Komunikasi yang sedemikian dapat membentuk relasi, menciptakan kenyamanan, dan menghasilkan kreativitas serta kemerdekaan.



Gambar 1. Kutipan mengenai Komunikasi (dikutip ocali.org, 2015) 4 unsur utama yang mendasari prinsip komunikasi yang

memberdayakan:

1) Hubungan saling mempercayai. Rasa aman dan nyaman akan hadir dalam sebuah hubungan jika ada rasa saling memperhatikan baik keadaan pribadi atau kesejahteraan profesionalnya. Bagi murid, bahwa kita peduli pada kualitas belajarnya akan membuat murid berasumsi bahwa komunikasi kita bertujuan untuk perbaikan mutu. Kepercayaan merupakan jalan dua arah.

2) Menggunakan data yang benar

Dalam setiap komunikasi diperlukan data yang benar dan dinamika yang sesuai. Tanpa gambaran akurat tentang pesan atau masalah yang sedang dibahas, maka kesan subjektivitas akan hadir dalam proses komunikasi.

3) Bertujuan menuntun para pihak untuk optimalisasi potensi

Komunikasi memberdayakan seyogyanya menuntun rekan bicara kita untuk mampu berefleksi atas diri mereka dan mengenali pesan atau isu yang dibahas dengan benar. Rasa kepemilikan dan tanggung jawab atas pesan dari proses komunikasi yang ada akan membuat dampak pada jangka yang lebih panjang.

4) Rencana tindak lanjut atau aksi

Jika diperlukan, buatlah rancangan konkrit sebagai hasil dari proses komunikasi. Hal ini sebagai bentuk komitmen dari sebuah komunikasi yang bertujuan positif dan efektif.

◆ Mari kita berefleksi sejenak:

Apakah komunikasi kita sehari-hari, secara khusus sebagai seorang pendidik sudah memberdayakan dan efektif? Adakah hasil positif dan transformatif lewat percakapan kita dengan

murid di sekolah?

Bapak/Ibu CGP, *coaching* adalah salah satu kompetensi pemimpin di abad 21 yang perlu untuk terus dikembangkan, dan lewat keterampilan berkomunikasi yang terus diasah, kita dapat memberdayakan potensi murid kita sehingga baik mereka ataupun diri kita sendiri dapat optimal dalam belajar dan berkarya.

Pada bagian ini, kita akan membahas empat aspek berkomunikasi yang perlu kita pahami dan kita latih untuk mendukung praktik *Coaching* kita.

- A. Komunikasi asertif [L][SEP]
- B. Pendengar aktif [L][SEP]
- C. Bertanya efektif [L][SEP]
- D. Umpan balik positif [L][SEP]

Penjelasan masing-masing aspek komunikasi tersebut adalah sebagai berikut:

A. Komunikasi Asertif

Ketika berkomunikasi dengan orang lain, tidak selalu apa yang kita harapkan akan berjalan dengan lancar. Ada saja hambatan yang datang dan seringkali hasil



komunikasi tersebut tidak dapat memuaskan semua orang. Hal

ini dapat terjadi karena sikap berkomunikasi yang berbeda satu sama lain, dan tidak semua orang dapat secara mudah mengungkapkan apa yang ada di benaknya dengan tepat. Kita perlu memahami tipe umum manusia berkomunikasi agar kita dapat memberikan respon yang tepat.

II Tugas 2.2.A

Simak video singkat berikut ini dan jawab pertanyaan reflektif berikut:

1. Apakah gaya komunikasi Anda? Mengapa Anda berpikir demikian? L
SEP

2. Langkah-langkah yang perlu dipelajari untuk menjadi komunikator L yang asertif.
SEP

L
SEP

3. Apakah yang menjadi tantangan Anda dan apa yang perlu diusahakan dari diri Anda agar dapat melakukan komunikasi asertif?

L
SEP

..
Berkomunikasi secara asertif akan membangun kualitas hubungan kita dengan orang lain menjadi lebih positif karena ada pencapaian bersama dan kesepakatan dalam pemahaman dari kedua belah pihak. Kualitas hubungan yang diharapkan dibangun atas rasa hormat pada pemikiran dan perasaan orang lain.

Dalam *coaching*, sebagai seorang *coach* kita akan menghendaki adanya hasil yang dicapai dan ada kalanya *coachee* kita (murid) merasa tidak suka atau merasa ragu serta tertekan dengan komunikasi yang hendak dibangun. Karenanya, sebuah pemahaman komunikasi asertif perlu dibangun agar timbul rasa percaya dan aman. Ketika rasa aman itu hadir dalam sebuah hubungan *coach* and *coachee*, maka

coachee akan lebih terbuka dan menerima ajakan kita untuk berkomunikasi. Keselarasan pada tujuan mulai terbangun.

Dalam usaha membangun keselarasan berkomunikasi, *coach* juga perlu belajar menyamakan posisi diri pada saat *coaching* berlangsung. Beberapa tips singkat yang dapat seorang *coach* lakukan:

1. Menyamakan kata kunci

Memperhatikan kata kunci dalam pembicaraan memberikan kesan penerimaan hubungan *coach* dan *coachee*. Disini awal keberhasilan *coaching* sebab *coach* dan *coachee* mampu menyesuaikan diri dan membangun relasi.

Kata-kata kunci biasanya merupakan kata-kata yang diulang-ulang atau ditekankan oleh *coachee* dan ini biasanya terkait dengan nilai kehidupan. *Coach* dapat menggunakan kata-kata kunci ini untuk membimbing *coachee* untuk mencapai tujuannya.

Sebagai contoh, jika murid menggunakan bahasa dan istilah kekinian dalam bercerita, kita dapat juga menggunakan istilah yang dipakai ketika kita bertanya untuk mengklarifikasi pernyataannya.

Misal: "*Pikiranmu ternyata mudah ambyar ya Nak. Bisa kamu ceritakan apa faktor yang mudah sekali membuat konsentrasi*

belajarmu di kelas ambyar?"; "Seberapa kecewanya kamu dengan lebaynya teman yang kamu ceritakan tadi?"

2. Menyamakan bahasa tubuh

Bahasa tubuh memainkan peran penting dalam komunikasi sebab hal ini dalam menentukan bagaimana rekan bicara kita akan menanggapi dan berhubungan selanjutnya dengan kita. Bahasa tubuh disini meliputi mimik wajah, suara, postur tubuh, ataupun gerakan tubuh lainnya.



Coach dapat memberikan tanda setuju secara tidak langsung pada apa yang disampaikan *coachee* dengan senyum atau dengan anggukan. Jika *coachee* kita sedang bersandar ke lengan kursi misalnya, *coach* juga dapat mengikuti gerakannya. Ketika *coachee* sedang bersemangat bercerita dan mencondongkan tubuhnya ke depan, kita juga usahakan mengikutinya. Kegiatan penyamaan ini perlu dilakukan dengan halus dan tidak kentara agar *coachee* tidak merasa ditiru.

3. Menyelaraskan emosi

Setelah kata dan bahasa tubuh yang kita selaraskan, emosi pun perlu kita usahakan untuk diselaraskan, terutama ketika *coachee* mengucapkan hal-hal yang emosional. Hal ini akan membuat *coachee* merasa coach-nya ada pada pihaknya dan mengerti perasaannya.

Contoh:^[L]_[SEP] Murid : *“Saya sudah gak bisa kerja sama Toni lagi Bu. Dia tidak pernah menerima ide*

yang saya berikan.”

Guru : *“Ya, Ibu dapat memahami perasaan kamu. Tidak semua orang dapat dengan mudah menerima pendapat orang lain.”*

Komunikasi asertif membangun relasi. Relasi baik dan positif yang terbentuk akan menjadi modal utama dalam process *coaching*.

||

Tugas 2.2.B

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

1. Setelah mempelajari bagian ini apa pemahaman Anda mengenai makna dari membangun sebuah komunikasi asertif dengan murid?

^[L]_[SEP]

2. Apa dampak yang bisa Anda rasakan?

^[L]_[SEP]

..

B. Pendengar aktif

Bacalah kutipan berikut ini. Tuliskan pemahaman Anda

I know that you believe you understand what you think I said but I am not sure you realise that what you think you heard and it is not what I meant^[L]_[SEP]~ Alan Greenspan

(Saya tahu bahwa anda percaya diri bahwa anda memahami apa yang anda pikir saya katakan, namun saya tidak yakin bahwa anda menyadari bahwa apa yang anda pikir sudah didengar, dan ini bukanlah yang saya maksudkan)

II Tugas 2.2.C

Apa yang Anda tangkap dari kutipan ini? Ceritakan pemahaman Anda dengan bahasa Anda sendiri.

..
Salah satu keterampilan utama dalam *coaching* adalah keterampilan mendengar. Seorang *coach* yang baik akan mendengar lebih banyak dan kurang berbicara. Dalam sesi *coaching* kita perlu fokus bahwa pusat komunikasi adalah pada diri *coachee*, yakni murid kita. Dalam hal ini, seorang *coach* harus dapat mengesampingkan agenda pribadi atau apa yang ada dipikirkannya termasuk penilaian terhadap *coachee*.

Terdengar mudah ya untuk dilakukan? Kita hanya perlu untuk duduk berhadapan dengan mereka dan mendengar apa yang mereka sampaikan. Namun apakah sungguh semudah itu? Dapatkah kita dengan sungguh mendengar mereka dan tidak mendengarkan apa yang ada dipikiran kita sendiri? Mari kita belajar lebih lanjut tentang kata kerja “mendengar” melalui tautan video berikut ini. (Tautan)

II
Tugas 2.2.D Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini!

1. Setelah menonton video Mendengarkan aktif, apa yang Anda tangkap mengenai arti kata Mendengarkan (listening)?

[L]
[SEP]

2. Apa hambatan dari diri yang dapat membuat Anda tidak mendengarkan secara aktif?

[L]
[SEP]

[L]
[SEP]

3. Apa yang akan Anda lakukan untuk menghilangkan hambatan ini?

[L]
[SEP]

..
Ketika kita mendengarkan lawan bicara kita, hal-hal yang kita dengar dari mereka antara lain:

- Pesan yang disampaikan, baik yang terungkap langsung ataupun yang tersirat [L]
[SEP]
- Emosi dan perasaannya [L]
[SEP]

- Pikirannya
 - Bahasa tubuh dan mimik wajah
 - Nila-nilai yang menghidupi diri mereka
 - Usaha dan hasil yang dicapai
 - Materi lainnya yang disampaikan
- Tantangan kita ketika mendengarkan ada pada kemampuan kita menangkap pesan yang disampaikan lewat ragam gaya komunikasi mereka. Karenanya, kita juga perlu mengerti beberapa teknik mendengarkan aktif, sehingga kita mampu menangkap pesan-pesan yang disampaikan.

5 Teknik mendengarkan aktif

1. Memberikan perhatian penuh pada lawan bicara kita dalam menyampaikan pesan. Pesan yang disampaikan bisa terkomunikasikan secara verbal maupun non-verbal. Karenanya, sebagai *coach* kita perlu fokus dan komitmen diri pada awal sesi.
2. Tunjukkan bahwa kita mendengarkan. Bahasa tubuh dan respon kita dapat secara efektif menyampaikan pesan kepada lawan bicara kita bahwa kita memperhatikan setiap pesan yang disampaikan. Contoh bahasa tubuh dan respon kecil yang menunjukkan bahwa seseorang mendengarkan secara aktif:

Respon singkat – ‘oh’ , ‘iya’ , ‘hm...’
 Anggukan kecil – tanda mengerti apa yang disampaikan
 Raut wajah positif – senyum

Kontak mata – jaga kontak mata

Postur tubuh – condong ke arah rekan bicara kita dan hindari melipat tangan di depan dada

Gerakan tubuh – hindari menggoyangkan jari atau kaki
perasaan dengan tepat

dan berikan afirmasi kepada apa yang disampaikan oleh rekan bicara kita. Fokus kepada masalah atau topik yang disampaikan.

Contoh: *“Saya merasakan apa yang kamu alami saat ini.”*,
“Sepertinya kamu telah menangani masalahmu dengan cukup baik.”, *“Saya kagum dengan usahamu.”*

4. Parafrase^[L]_[SEP]Ini digunakan ketika kita hendak menegaskan kembali makna pesan yang disampaikan dengan menggunakan kalimat kita sendiri.

3. Menanggapi Nada positif

Contoh:^[L]_[SEP]Murid: *“Saya kecewa orang tua saya tidak pernah mau mengurus sekolah saya.”*^[L]_[SEP]Anda: *“Jika boleh Ibu simpulkan, kamu ingin ayah ibu mu aktif mendampingi kamu dalam pemilihan jurusan dan sekolah?”*

5. Bertanya^[L]_[SEP]Pendengar aktif akan mengajukan pertanyaan untuk mendorong lawan bicaranya menguraikan lebih lagi keyakinan atau perasaannya. Pada saat inilah diperlukan keterampilan bertanya sehingga mampu menggali lebih dalam potensi yang dimiliki oleh rekan bicara kita. Bagian ini akan kita bahas pada aspek komunikasi yang memberdayakan berikutnya.



Gambar 2. Menjadi Pendengar Aktif

C. Bertanya Efektif

Apa sulitnya ya bertanya? Tiap hari kita mengajukan pertanyaan, baik kepada orang lain di sekeliling kita dan kepada diri kita sendiri. Coba kita pikirkan bersama, mengapa keterampilan bertanya perlu untuk dipelajari?

'Bertanya' pada *coaching* merupakan kemampuan bertanya dengan tujuan tertentu. Bukan sekedar jawaban singkat yang diharapkan, namun pertanyaan yang diberikan dapat menstimulasi pemikiran *coachee*, memunculkan hal-hal yang mungkin belum terpikirkan sebelumnya, mengungkapkan emosi atau nilai dalam diri dan yang dapat mendorong *coachee* untuk membuat sebuah aksi bagi pengembangan potensi diri.

Gambar 3. Pertanyaan

Mari kita simak video pada tautan berikut, lanjutkan dengan melengkapi **Tugas 2.2.E** yang tersedia



Tugas 2.2.E Buatlah 2 contoh dari masing-masing jenis pertanyaan efektif berikut:	
A. Pertanyaan terbuka	1. _____ _____

	2. _____ _____
B. Pertanyaan berfokus pada tujuan	1. _____ 2. _____ _____
C. Pertanyaan refleksi	1. _____ 2. _____ _____
D. Pertanyaan eksplorasi	1. _____ 2. _____ _____
E. Pertanyaan mengukur pemahaman	1. _____ 2. _____ _____

''' F. Pertanyaan Aksi

1. _____
2. _____

Setelah Anda memahami dan mempraktekan cara membuat pertanyaan yang efektif, kita juga perlu tahu beberapa bentuk pertanyaan yang sebaiknya kita hindari dalam proses coaching karena bentuk pertanyaan tersebut dapat menghambat keberhasilan *coachee* dalam proses *coaching*.

1. Pertanyaan tertutup

Jenis pertanyaan ini hanya akan membuat *coachee* menjawab dengan Ya dan Tidak, atau hanya berespon dengan 1 kata. Jika pertanyaan *Coach* seperti demikian maka pikiran *coachee* akan kurang atau bahkan tidak terstimulasi. *Coachee* akan mendapatkan hambatan dalam mengeksplorasi pilihan dan potensi mereka untuk bergerak maju dan membuat aksi.

Jika kita bertanya: “*Apa kamu akan melanjutkan pendidikan ke universitas negeri?*”, Murid kita akan cenderung menjawab “Ya” atau hanya mengangguk.

Namun jika kita bertanya, “*Apa yang sudah kamu rencanakan untuk studimu setelah lulus SMA?*”, murid kita akan terstimulasi untuk memberikan jawaban yang terelaborasi.

2. Pertanyaan yang mengarahkan^[1]_{SEP} Pertanyaan ini seperti menyiratkan jawaban yang kita harapkan keluar dari respon *coachee*. Kecenderungan seorang guru dalam bertanya adalah dengan memberikan arahan sehingga murid kita mampu menjawab sesuai yg diharapkan. Dalam sesi *coaching*, peran

kita yang sedemikian harus ditanggalkan.

Ingat bahwa dalam *coaching*, tugas *coach* adalah memfasilitasi *coachee* untuk mencapai tujuan yang dia inginkan, bukan yang *coach* inginkan.

Contoh pertanyaan mengarahkan: “Sepertinya kita perlu mendiskusikan jadwal pelaksanaan kegiatan sosial yang kamu rancang.”

Pertanyaan alternatif: “Dari kegiatan-kegiatan yang akan kita diskusikan saat ini, mana yang perlu kita bahas terlebih dahulu?”

Contoh lainnya: “Kamu tidak jadi mengambil kursus memasak?”^[L]_[SEP] Pertanyaan alternatif: “Apa manfaat yang akan kamu dapat jika kamu mulai kursus

memasak?”

D. Umpan Balik Positif

Umpan balik dalam *coaching* bertujuan untuk membangun potensi yang ada pada *coachee* dan menginspirasi mereka untuk berkarya. *Coachee* memaknai umpan balik yang disampaikan sebagai refleksi dan pengembangan diri. Secara khusus diberikan pada *coachee* ketika dalam process *coaching*, ada hal-hal yang tidak terduga muncul atau hasil dari *coaching* ini berbeda dari yang *coachee* pikirkan.

Dorongan positif diperlukan agar *coachee* meneruskan hasil *coaching* ini sampai pada tahap aksi. Bentuk umpan balik dapat disampaikan dalam beberapa cara dengan aspek-aspek berikut (Pramudianto, 2015):

1. Langsung diberikan saat komunikasi.^[L]_[SEP] Contoh: “Wah bagus ucapanmu yang baru saja kamu sampaikan.”^[L]_[SEP] 2. Spesifik –

fokus pada apa yang dikatakan. Contoh: *“Hal ini sepertinya belum diungkapkan sebelumnya. Ayo kita coba bicarakan hal ini lebih lagi. Ini dapat menjadi alternatif lain untukmu.”*

Faktor emosi – mengikutsertakan emosi yang dirasakan

Contoh: *“Ah.. saya ikut gembira mendengar pencapaian mu dalam kerja kelompok kemarin.” “Situasimu terdengar sulit. Mari perlahan kita bicarakan agar kamu bisa mendapatkan alternatif dari situasi ini.”*

Contoh: *“Kamu bisa Nak. Kamu pasti bisa menjalankan komitmenmu. Kamu sudah berjalan sejauh ini, dengan perencanaan yang lebih baik, kamu dapat menyelesaikan tantangan ini.”*

Coaching adalah sebuah kegiatan komunikasi pemberdayaan (empowerment) yang bertujuan membantu para *coachee* dalam mengembangkan potensi yang dimilikinya dalam mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi agar hidupnya menjadi lebih efektif. Kemampuan berkomunikasi menjadi kunci dari proses *coaching* sebab pendekatan dan teknik yang dilakukan dalam *coaching* merupakan proses mendorong dari belakang sehingga *coachee* dapat menemukan jawaban dari apa yang dia temukan sendiri (Pramudianto, 2015), bukan dengan diarahkan atau digurui. Inilah yang menjadi keunikan *coaching*.