Memperbaiki Komunikasi Antarpribadi dan Manajemen Konflik

Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si

Ancangan Humanistik Untuk Efektivitas Komunikasi Antarpribadi

Ancangan Humanistik atau yang disebut Ancangan lunak mempunyai lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu: Keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

1. Keterbukaan

- Kualitas keterbukaan mengacu sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. ***Pertama*** yaitu komunikator yang efektif harus terbuka pada orang yang diajaknya berinteraksi. Yang ***kedua*** adalah mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus atau rangsangan yang datang. Aspek ***ketiga*** menyangkut kepemilikan perasan dan kepemilikan.

2. Empati

- Empati adalah sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada saat ertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.
- Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, merasakan perasaaan yang sama, dan dengan cara yang sama.

3. Sikap mendukung

- Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung karena hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung Jack Gibb. Sikap mendukung dapat diperlihatkan dengan bersikap deskriptif, bukan evaluatif, spontan, bukan strategi, dan profisional bukan sangat yakin.

4. Spontanitas

- Gaya spontan dapat menciptakan suasana mendukung orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama sebaliknya bila seseoran menyembunyikan perasaan yang sebenarnya biasanya bereaksi secara defensif.

5. Provisionalisme

- Sikap provisional artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan

6. Sikap positif

- Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikasi antarpribadi terbina jika orang memilki sikap positif terhadap diri merka sendiri. Kedua, perasaan positif untuik situasi komunikasi pada umunya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

7. Kesetaraan (Equality)

- Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif apabila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Salah satu cara yang paling sering dilakukan dalam mengabaikan kesetaraan adalah pada cara kita mengajukan pertanyaan.

Ancangan Pragmatis untuk Efektivitas Antarpribadi

Ancangan pragmatis, keprilakuan, atau sering dikatakan sebagai ancaman ”keras” untuk efektivitas antarpribadi, adakalanya dinamai model kompetensi, memusatkan pada perilaku yang spesifik yang harus digunakan oleh komunikator untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Model ini juga menawarkan lima kualitas efektivitas:

- Kepercayaan diri (*confidence*)
- Kebersatuan (*Immediacci*)
- Manajemen interaksi (*Interaction Mangement*)
- Daya ekspresi (*Expresiveness*), dan
- Orientasi ke pihak lain (*Author Orientation*)

1. Kepercayaan Diri

- Komunikator yang efektif memiliki kepercayaan diri sosial yang artinya perasaan cemas tidak dengan mudah dilihat oleh orang lain.

2. Kebersatuan (*Immediaccy*)

- Kebersatuan mengacu pada penggabungan antara pembicara dan pendengar yaitu terciptanya rasa kebersamaan dan kebersatuan.

Bersambung ...