



Cara kita berkomunikasi dengan orang lain dan dengan diri kita sendiri pada akhirnya menentukan kualitas hidup kita.

-Anthony Robbins



**Berkomunikasi secara verbal**

**"NEVER BEND  
YOUR HEAD.  
HOLD IT HIGH.  
LOOK THE WORLD  
STRAIGHT IN  
THE EYE."**

quotes.wave.com

Helen Keller



THE BEST AND MOST BEAUTIFUL THINGS  
IN THE WORLD CANNOT BE SEEN OR  
EVEN TOUCHED - THEY MUST BE FELT  
WITH THE HEART.

HELEN KELLER





# FOCUS

## **Fungsi bahasa bagi kehidupan manusia**

- Bahasa adalah seperangkat kata yang disusun secara terstruktur sehingga menjadi suatu kalimat yang mengandung makna.
- Fungsi bahasa yang mendasar bagi manusia adalah untuk menamai atau menjuluki obyek, orang peristiwa.

# FOCUS



Menurut Lary L. Barker, bahasa memiliki 3 fungsi, yaitu:

1. Fungsi penamaan (*naming/ labeling*).
2. Fungsi interaksi.
3. Fungsi transmisi informasi.

# FOCUS



## 1. Fungsi penamaan (*naming/ labeling*)

Penamaan atau penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.

# FOCUS



## 2. Fungsi interaksi

- Berbagai gagasan dan emosi yang dapat menghubungkan antara orang dengan orang lainnya.
- Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain. Anda juga menerima informasi dapat disampaikan kepada orang lain.
- Anda juga menerima informasi setiap hari dari bangun tidur hingga sampai tidur malam hari.

# FOCUS



## 3. Fungsi transmisi informasi

- Informasi dapat disampaikan kepada orang lain.
- Kita menerima informasi setiap hari dari orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung (misalnya melalui media massa).



Prof. Hafied Cangara mengemukakan 3 fungsi bahasa sebagai berikut:

- a. Untuk mempelajari tentang dunia di sekitar kita.
- b. Untuk membina hubungan yang baik dengan sesama manusia
- c. Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.



# FOCUS

## Simbol dan makna

- Simbol (*symbol*) adalah representasi dari orang, kejadian, dan fenomena lainnya.
- Misalnya kata rumah adalah symbol yang berarti satu tipe bangunan.
- Bahasa dan banyak perilaku nonverbal bersifat simbolis.
- Seni, musik, logo perusahaan, dan objek juga dapat menjadi simbol-simbol yang mewakili perasaan, pikiran, dan pengalaman.

# FOCUS



## Simbol bersifat sewenang-wenang

- Simbol bersifat sewenang-wenang (*arbitrary*), artinya pada dasarnya mereka tidak berhubungan dengan apa yang mereka wakili.
- Kita dapat menciptakan kode komunikasi pribadi.
- Contohnya, di kebanyakan organisasi para pegawai menggunakan beberapa istilah khusus yang tidak dimengerti orang luar.
- Kebanyakan pasangan memiliki istilah yang tidak dimengerti, dan tidak dimaksudkan untuk dimengerti oleh orang-orang di luar hubungan.



Bahasa kode untuk memungkinkan orang mengkomunikasikan informasi rahasia.

# FOCUS



## Simbol bersifat ambigu

- Simbol juga bersifat ambigu (*ambiguous*) yang berarti bahwa makna dari simbol itu tidak tetap atau absolut.
- Makna kata bervariasi berdasarkan pada nilai-nilai dan pengalaman dari mereka yang menggunakannya.
- Kata tidak memiliki arti yang persis sama bagi semua orang, kebanyakan simbol memiliki makna yang disetujui dalam sebuah budaya.

# FOCUS



- Anjing berarti makhluk berkaki empat, tetapi masing-masing dari kita juga memiliki makna personal dari kata itu berdasarkan pada anjing-anjing yang telah kita ketahui dan pengalaman kita bersama mereka.
- Ambiguitas simbol menjelaskan mengapa kesalahpahaman sering muncul. Ambiguitas sering muncul dalam hubungan pertemanan dan hubungan romantik.



## Simbol bersifat abstrak

- Tidak konkret atau berwujud.
- Bahasa yang terlalu abstrak juga dapat merumitkan hubungan personal.
- “Kamu tidak pernah cocok dengan pilihanku” atau ,
- “kamu selalu menginterupsi” adalah generalisasi berlebihan yang tidak sepenuhnya akurat.
- Simbol yang mereka gunakan membentuk cara mereka berpikir mengenai semua pengalamannya.

# FOCUS



## Fincham & Bradburry

- Jika satu orang berpikir yang lain selalu menginterupsi, dia akan cenderung melihat pasangannya sebagai orang yang terus menginterupsi.
- Kita akan lebih memperhatikan perilaku konsisten dengan label kita terhadap orang lain daripada perilaku mereka yang tidak konsisten.

# FOCUS



Contoh-contoh istilah bahasa Inggris ini yang maknanya sangat berbeda di budaya yang lain

Di Jerman mengulurkan dua tangan dianggap sebagai meminta-minta



**Allstate**

You're in good hands.

# FOCUS



Ketika GM mengekspor Chevrolet Nova ke Amerika Selatan

*No va* dalam bahasa Spanyol berarti “tidak pergi”.



# FOCUS



## Prinsip-prinsip komunikasi verbal

- a. Interpretasi menciptakan makna.
- b. Komunikasi adalah aturan yang dipandu.
- c. Penekanan mempengaruhi makna.



# FOCUS

## a. Interpretasi menciptakan makna

- Symbol bersifat abstrak, ambigu, dan sewenang-wenang, maknanya tidak terbukti sendiri atau absolut.
- Sebaliknya, kita harus menginterpretasikan makna dari symbol.
- Kita membangun makna dalam proses interaksi dengan orang lain dan melalui dialog yang kita bawa di kepala kita.

# FOCUS



Hubungan pertemanan

Permintaan terselubung

Hubungan  
romantis

“Ayo makan malam setelah jam kerja”

# FOCUS



## b. Komunikasi adalah aturan yang dipandu

- Komunikasi verbal terpola oleh aturan yang tidak terucap, tetapi dipahami dengan luas.
- Aturan komunikasi (*communication rules*) adalah pemahaman bersama terhadap makna komunikasi dan macam komunikasi yang cocok atau tidak untuk berbagai situasi.

Menurut Cronen, Pearce & Snavely ada dua macam aturan untuk memandu komunikasi:

- a. Aturan *regulative* (regulative rules) merinci kapan, bagaimana, di mana, dan dengan siapa kita harus berbicara mengenai hal-hal tertentu.
- Misal:



# FOCUS

b. Aturan pokok (*constitutive rules*) menjelaskan apa arti komunikasi dengan mengatakan kepada kita bagaimana menilai jenis komunikasi tertentu.

- Misal: Tanda kasih sayang



# FOCUS



## c. Penekanan mempengaruhi makna

- Kita menekankan komunikasi untuk menciptakan makna.
- Ketika menulis, kita menggunakan tanda titik untuk menjelaskan di mana ide-ide berhenti dan mulai.
- Sama halnya dengan komunikasi *interpersonal*, penekanan (*punctuation*) adalah penandaan mental akan awal dan akhir interaksi tertentu

# FOCUS



- Ketika kita tidak setuju dengan penekanan, masalah timbul.
- “Saya mengejar karena kamu menarik diri, “ dan penarik diri berpikir, “Saya menarik diri karena kamu mengejar.”

# FOCUS



## Pola menuntut-menarik

Saya menarik diri karena  
kamu mengejarku

Saya mengejar lebih kuat karena  
kamu menarik diri dan semakin  
jauh

Saya mengejar karena  
kamu menarik diri

Saya lebih  
menarik diri  
karena kamu  
mengejarku  
lebih kuat

# FOCUS



## Komentar Steven menggambarkan pola menuntut-menarik

- Orang tuaku bilang kalau aku tidak bertanggung jawab jika aku tidak memberitahu mereka tentang apa yang aku lakukan. Kemudian mereka menyelidiki dan meneleponku lebih sering untuk mengecek. Aku benci gangguan semacam itu, jadi aku tidak menjawab telepon mereka dan menghindari pertanyaan. Hal itu membuat mereka semakin gencar menelepon dan melontarkan pertanyaan. Sikap mereka membuatku semakin menutup diri. Dan, kami terus saja berputar-putar begitu.



## Kemampuan simbolis

Menurut Cassirer ada lima cara kapasitas simbolis mempengaruhi kehidupan kita.

- a. Simbol mendefinisikan
  - b. Simbol mengevaluasi
  - c. Simbol mengatur persepsi
  - d. Simbol memungkinkan pemikiran hipotesis
  - e. Simbol memungkinkan refleksi diri
- Ada diri “I” dan “Me”



# FOCUS

## a. Simbol mendefinisikan

- Kita menggunakan symbol untuk mendefinisikan pengalaman, orang, hubungan, perasaan, dan pikiran.
- Ketika kita memberi label pada seseorang kita memfokuskan perhatian pada aspek tertentu dari dirinya, dan tentu mengaburkan aspek lain tentang siapa mereka.

# FOCUS



Klasifikasi seseorang



# FOCUS



- Menotal (*totalizing*) adalah menggunakan satu label untuk mewakili totalitas seseorang.
- Menotal muncul ketika kita mengatakan, “Dia liberal”, “Dia tua”, “Dia klasik”, atau “Dia pemberani.”
- Kita meniadakan sebagian aspek dengan menyoroti satu aspek identitasnya.



# Perbedaan sebagai dorongan positif; energi; tumbuh; kualitas positif dan tidak terlalu menyadari ketidaksempurnaan.

# Perbedaan sebagai masalah atau halangan pada kedekatan; cacat pada hubungan; mengurangi persepsi kekuatan.



## b. Simbol mengevaluasi

- Simbol tidak netral. Mereka setara dengan nilai.
- Lobster leleh vs lobster lembut dengan mentega leleh.
- Misal: Sejumlah perusahaan **memajang papan pengumuman** sebagai wadah bagi pegawai untuk mendiskusikan isu-isu yang relevan, tetapi beberapa pegawai menyebarkan gosip dan terlibat dalam pembicaraan penuh kebencian mengenai rekan kerja lain.

# FOCUS



## c. Simbol mengatur persepsi

- Symbol untuk mengatur persepsi kita.
- Misalnya, *prototype* Anda mengenai teman baik mempengaruhi cara Anda menilai teman tertentu.
- Ketika kita menempatkan seseorang dalam kategori teman, kategori itu mempengaruhi cara kita menafsirkan komunikasi orang itu.

# FOCUS



## Contoh-contoh stereotip

“Anggota perkumpulan mahasiswi adalah berkelas,” “Profesor pandai”,



# FOCUS

## d. Simbol memungkinkan pemikiran hipotesis

- Ketika kita menyimbolkan, kita menamai ide sehingga kita dapat memegangnya dalam pikiran kita dan merefleksikan padanya.
- Contohnya, Anda telah belajar dan menulis tugas berjam-jam karena Anda membayangkan mendapatkan gelar sarjana. Gelar itu tidak nyata sekarang.



# FOCUS

## e. Simbol memungkinkan refleksi diri

Ada dua aspek diri menurut Mead

- 1) Diri yang pertama adalah “I” yang merupakan diri kreatif yang spontan. “I” bertindak *impulsive* sebagai respons terhadap kebutuhan dan hasrat dari dalam, apa pun norma sosialnya.

# FOCUS



## 2) Diri “Me”

- Diri “me” adalah bagian diri yang sadar sosial yang memonitor dan moderat secara impuls dari “I”.
- “Me” mencerminkan pada “I” perspektif sosial orang lain.
- Co: **I-Anda** mungkin **ingin melemparkan hinaan** tajam pada rekan kerja yang mengkritik Anda, tetapi **me-Anda** sensor yang impuls dan mengingatkan Anda bahwa **tidak sopan menjatuhkan** orang lain dan bahwa hal tersebut menciptakan masalah di masa depan dengan rekan kerja.

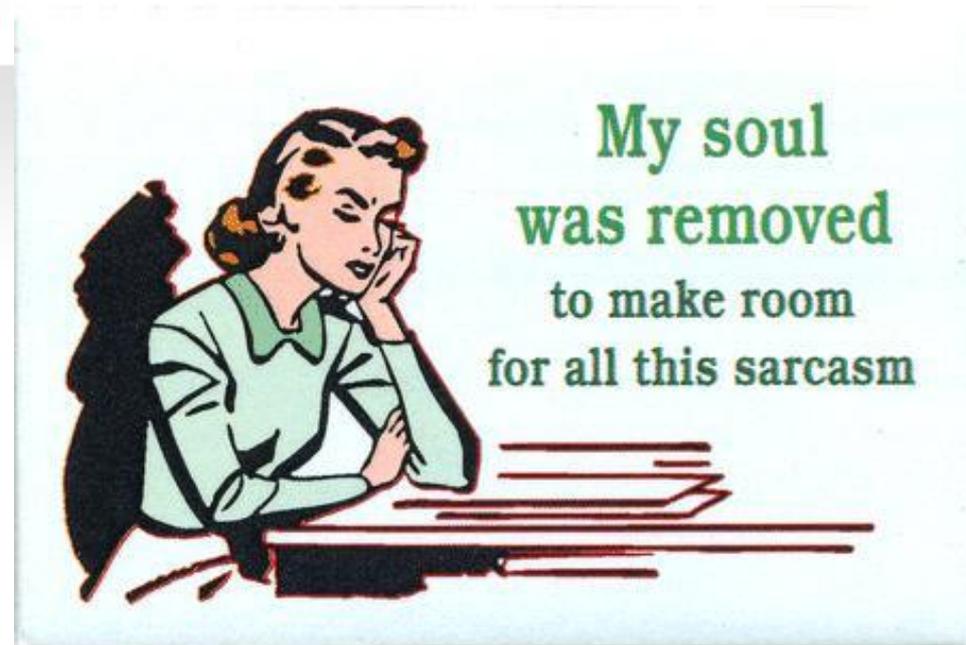
# FOCUS



Penelitian yang berjudul “saya” VS “kita” dalam pesan singkat”

- Frekuensi kata “kita” di dalam percakapan pesan singkat tidak berhubungan dengan kepuasan atau stabilitas hubungan.
- “Saya” merupakan pengungkapan yang dihubungkan dengan keintiman.
- Bagi laki-laki, emosi positif yang asli (bukan sarkasme) terkait dengan kepuasan mereka terhadap hubungan dan kepuasan terhadap pasangan.

# FOCUS



- Kepuasan dan stabilitas hubungan bagi perempuan menurun ketika pasangan laki-lakinya mengekspresikan emosi positif dengan sarkasme.

# Bahasa wanita vs bahasa pria berdasarkan penelitian

<b>Bahasa wanita</b>	<b>Bahasa pria</b>
Mengubah topik secara bertahap.	Sering mengubah topik secara tiba-tiba.
Menata pembicaraan secara kooperatif.	Menata secara kompetitif.
Terlibat dalam “pembicaraan hubungan” (perasaan/ memelihara hubungan)	Terlibat dalam “pembicaraan laporan” (faktual/ dunia olah raga).
Wanita lebih banyak mengenal nama warna (magenta).	
Tidak setegas bahasa pria ( <i>Is Amelia here?</i> )	
Kurang percaya diri ( so, very, maybe, perhaps, dll)	
Sering menggunakan kutipan langsung daripada parafrase	
Lebih banyak menggunakan pertanyaan	

# Komunikasi konteks-tinggi vs komunikasi konteks-rendah

<b>Komunikasi konteks-tinggi</b>	<b>Komunikasi konteks-rendah</b>
Pesan bersifat implisit, tidak langsung dan tidak terus terang.	Pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, lugas, dan berterus terang.
Pesan tersembunyi pada perilaku nonverbal (fisik, postur badan, ekspresi wajah, tatapan mata, fisik).	Apa yang mereka maksudkan dan memaksudkan apa yang mereka katakan ( <i>they say what they mean &amp; they mean what they say</i> ).
“Ya” = menerima atau setuju, “Saya mengerti”, “Saya tahu” atau bahkan “saya tidak setuju”.	“Yes” berarti mereka benar-benar menerima atau setuju.
Indonesia, Arab, Cina	Swiss, Jerman, Skandinavia, AS, Prancis, Inggris, Yunani.



## Menambah efektivitas dalam komunikasi verbal

- a. Terlibat dalam perspektif ganda.
- b. Memiliki perasaan dan pikiran.
- c. Menghormati perkataan orang lain mengenai perasaan dan idenya.
- d. Mengusahakan akurasi dan kejelasan.

# FOCUS



## a. Terlibat dalam perspektif ganda

- Perspektif ganda (*dual perspective*) termasuk mengenali sudut pandang orang lain.
- Kesadaran pihak lain dan sudut pandang mereka harus tercermin dalam cara kita berbicara.
- Co: seorang yang berbicara dengan perspektif ganda ketika berbicara dengan perempuan yang dirundung masalah → empati & memberi dukungan.



# FOCUS

## b. Memiliki perasaan dan pikiran

- “Kamu membuatku gila,” Kamu membuatku merasa tidak cukup dengan performa kerjaku,” atau “Kamu menyakitiku”, seakan-akan apa yang mereka rasakan disebabkan oleh orang lain.
- Perasaan yang ditekan oleh ekspektasi orang lain ada di dalam diri Anda; perasaan itu tidak diciptakan oleh orang lain.

# FOCUS



- Komunikator efektif bertanggung jawab atas diri mereka sendiri dengan menggunakan bahasa yang memiliki pikiran dan perasannya sendiri.

<b>Kamu</b>	<b>Saya</b>
Kamu menyakitiku.	Saya merasa sakit ketika kamu mengabaikan kata-kataku.
Kamu membuatku merasa kecil.	Saya merasa kecil ketika kamu bilang saya egois.
Bosku mengintimidasiiku.	Waktu bos mengkritik pekerjaanku, saya merasa diintimidasi.
Pembicara itu membuatku merasa bodoh.	Saya merasa tidak diberi informasi waktu pembicara menyampaikan informasi rumit.

# FOCUS



## Perbedaan KAMU & SAYA

Kamu

Memproyeksikan kepada orang lain

Mereka membuatmu merasakan perasaan tertentu (defensif)

Saya

Tanggung jawab

Deskripsi konkret dan tidak menyalahkan orang lain

# FOCUS



## Kisah Roth

Aku tidak pernah menyadari seberapa seringnya aku menggunakan bahasa *kamu*. Aku selalu bilang pacarku membuatku merasa bahagia atau ayahku membuatmu merasa gagal. Apa yang mulai aku lihat adalah bahwa mereka sebenarnya tidak mengendalikan perasaanku. Aku yang melakukannya.



## C. Menghormati perkataan orang lain mengenai perasaan dan idenya.

- Menghormati perkataan orang lain mengenai perasaan dan pikirannya adalah landasan bagi komunikasi efektif.
- Kita juga tumbuh ketika kita membuka diri terhadap perspektif, perasaan, dan pikiran yang berbeda.
- Jika Anda tidak mengerti apa yang orang lain katakan, minta mereka untuk menjabarkannya. Hal ini menunjukkan bahwa Anda tertarik dan menghormati keahlian dan pengalaman mereka.

# FOCUS



## d. Mengusahakan akurasi dan kejelasan

- Bahasa abstrak menyebabkan kesalahpahaman
- Bahasa konkret dan contoh spesifik membantu pemahaman orang yang berbagi perilaku yang tidak diinginkan dan mana yang diinginkan.
- Co: “Saya ingin Anda menjadi lebih bertanggung jawab tentang pekerjaan Anda”

- Membatasi bahasa.

1. Kita harus membatasi generalisasi.

“Politikus harus jujur” adalah pernyataan yang salah karena terlalu menggeneralisasi. Pernyataan yang lebih akurat adalah, “Sejumlah politikus terbukti menerima bayaran.”

2. Membatasi bahasa ketika menjelaskan dan mengevaluasi orang lain.

Misal, “Ann adalah egois”, “Don tidak bertanggung jawab.”

# FOCUS



## Referensi

- Cangara, Hafied. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mulyana, Deddy. 2010. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Wood, Julia T. 2013. *Komunikasi Teori dan Praktik (Komunikasi Dalam Kehidupan Kita)*, Jakarta: Salemba Humanika