

# **MODUL PEMBINAAN KARIR GURU**

**KOMUNIKASI  
EFEKTIF, EMPATIK, PERSUASIF, dan SANTUN  
dalam kegiatan pembelajaran  
(Grade G – Pedagogik)**



**Oleh:  
MUJIANTO**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN PERTANIAN**

2017

## **KATA PENGANTAR**

Pendidikan dan pelatihan (diklat) yang menekankan pada sikap, keterampilan, dan pengetahuan secara utuh dirancang untuk memperkuat kompetensi Guru. Keutuhan tersebut menjadi dasar Guru dalam mendemonstrasikan atau menampilkan kemampuannya pada kegiatan pembelajaran.

Dalam menjalankan peran dan tugasnya Guru sudah tentu memiliki banyak pengalaman. Pengalaman yang digabungkan dengan teori-teori yang relevan dan metoda yang tepat dapat dijadikan sebagai kekayaan ilmu yang dimiliki Guru. Atas dasar itu, pembelajaran pada diklat ini akan mengangkat dan memanfaatkan pengalaman Guru untuk memperkuat materi yang telah dirancang dan disiapkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka di dalam diklat ini akan menerapkan pendekatan pembelajaran Andragogi yang dikombinasikan dengan pendekatan saintifik.

Kegiatan Pembelajaran/KP pada Modul ini adalah merupakan KP Pedagogik pada modul Kelompok Kompetensi G. Pada modul ini akan menjabarkan upaya melakukan perbaikan kualitas pembelajaran melalui kegiatan bagaimana berkomunikasi secara efektif, empatik, persuasif, dan santun dengan para siswa terhadap kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan Guru. Modul ini terdiri dari 2 kegiatan pembelajaran, dimana pada KP 1 pada aspek pemahaman, sedang KP 2 adalah aspek penerapan.

Selamat berlatih dan berikan masukan untuk perbaikan modul ini. Terima kasih diucapkan kepada penulis dan semua pihak yang telah membantu mewujudkan modul ini.

Cianjur, Pebruari 2017

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Cara Penggunaan Modul.....	2
1. Penjelasan bagi Peserta .....	2
2. Peran Fasilitator .....	3
D. Peta Kompetensi .....	5
E. Ruang Lingkup .....	6
KEGIATAN PEMBELAJARAN I.....	7
A. Tujuan.....	7
B. Indikator Pencapaian Kompetensi.....	7
C. Uraian Materi .....	8
1. Pengertian komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun.....	8
2. Konsep Komunikasi.....	12
3. Klasifikasi komunikasi.....	17
4. Tujuan Komunikasi.....	20
D. Aktivitas Pembelajaran.....	22
E. Latihan Soal .....	26
F. Rangkuman.....	27
G. Umpan Balik.....	29
KEGIATAN PEMBELAJARAN 2.....	30

A. Tujuan.....	30
B. Indikator Pencapaian Kompetensi.....	30
C. URAIAN MATERI .....	32
1. Melakukan Komunikasi Efektif.....	32
2. Melakukan Komunikasi Empatik.....	51
3. Melakukan Komunikasi Persuasif.....	59
4. Melakukan Komunikasi Santun .....	65
D. AKTIVITAS PEMBELAJARAN .....	74
E. LATIHAN SOAL .....	83
F. RANGKUMAN .....	84
G. UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT .....	88
PENUTUP .....	108
DAFTAR PUSTAKA .....	108
GLOSARIUM .....	113
LAMPIRAN.....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Kompetensi Pedagogik .....	5
---	---

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Pencapaian Kompetensi, KP 1 .....	7
Tabel 2. Aktivitas Pembelajaran Kegiatan Pembelajaran 1.....	22
Tabel 3. Indikator Pencapaian Kompetensi, KP 1 .....	30
Tabel 4. Informasi yang dikehendaki, contoh pertanyaan dan kemungkinan jawaban .....	47
Tabel 5. Aktivitas Pembelajaran Kegiatan Pembelajaran 2 (komunikasi efektif).....	74
Tabel 6. Aktivitas Pembelajaran Sub Kegiatan Pembelajaran 2 (komunikasi empatik) .....	76
Tabel 7. Aktivitas Pembelajaran Sub Kegiatan Pembelajaran 2 (komunikasi persuasif) .....	79
Tabel 8. Aktivitas Pembelajaran Sub Kegiatan Pembelajaran 2 (komunikasi santun).....	81

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru dengan jelas mengamanatkan bahwa setiap guru wajib memenuhi standar kualifikasi akademik dan kompetensi secara nasional. Standar kompetensi guru terdiri dari empat kompetensi utama, yaitu kompetensi pedagogi, kepribadian, sosial dan profesional. Standar kompetensi guru mencakup kompetensi inti dan dikembangkan menjadi kompetensi guru dan kompetensi guru mata pelajaran. Pada lampiran Permendiknas tersebut, Tabel 3 halaman 16, dijelaskan bahwa standar kompetensi pedagogik guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) terdiri dari 10 (sepuluh) kompetensi inti, yang masing-masing kompetensi inti dijabarkan lebih lanjut ke dalam beberapa kompetensi.

Dalam upaya peningkatan kompetensi guru secara utuh, kompetensi pedagogik menjadi salah satu yang diperhatikan oleh pemerintah. Kompetensi pedagogik yang secara umum dikuasai guru tidak lepas dari hasil perolehan pendidikan ketika dibangku kuliah yang diperkuat dengan pengalaman empiriknya ketika bertugas sebagai guru.

Guru-guru SMK Pertanian memiliki latar belakang yang berbeda dengan guru-guru bidang kejuruan yang lain, karena sebagian besar guru tamat dari lembaga pendidikan yang sifatnya universal (umum). Karena itu “wajar” bila performansi pedagogik guru SMK Pertanian ada dibawah rata-rata guru bidang kejuruan yang lain. Hal ini ditunjukkan oleh hasil Uji Kompetensi Guru (UKG) Nasional tahun 2013 yang secara rata-rata memiliki nilai 47,84 (sumber: PPT hasil Rakor UKG).

Satu dari empat kegiatan pembelajaran dalam tiap modul atau kelompok kompetensi dalam hal ini KK Gadalah berkomunikasi efektif empatik persuasif dan santun dalam kegiatan pembelajaran. Tujuannya adalah

sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi pedagogik guru SMK bidang Pertanian.

Materi di dalam modul ini dikembangkan berdasarkan Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru, khususnya kompetensi pedagogik guru. Kegiatan pembelajaran 1 pada modul KK G ini akan memandu tentang bagaimana guru memahamidan mampu menerapkan komunikasi secara efektif, empatik, persuasif, dan santun dengan peserta didik pada kegiatan pembelajaran.

Kompetensi-kompetensi pedagogik yang lain disusun dalam modul lain yang terpisah sesuai dengan kelompok kompetensi yang dipelajarinya.

## **B. Tujuan**

1. Setelah menyelesaikan pembelajaran peserta pelatihan memahami pengertian, konsep, klasifikasi, dan tujuan komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun yang dapat membantu keberhasilan berinteraksi dengan peserta didik.
2. Setelah menyelesaikan pembelajaran peserta pelatihan menerapkan komunikasi secara efektif, empatik, persuasif, dan santun pada kegiatan pembelajaran yang diampu yang dapat membantu keberhasilan berinteraksi dengan peserta didik.

## **C. Cara Penggunaan Modul**

### **1. Penjelasan bagi Peserta**

- a. Bacalah modul ini secara berurutan dari Kata Pengantar sampai umpan balik dan tindak lanjut, pahami dengan benar isi dari setiap babnya.
- b. Laksanakan semua tugas-tugas yang ada dalam modul ini agar kompetensi Anda berkembang sesuai standar.

- c. Setiap mempelajari satu kompetensi, Anda harus mulai dari memahami tujuan kegiatan pembelajarannya, menguasai pengetahuan pendukung (Uraian Materi), melaksanakan tugas-tugas, dan mengerjakan soal latihan.
- d. Dalam mengerjakan soal latihan, Anda jangan melihat Kunci Jawaban soal terlebih dahulu, sebelum Anda menyelesaikan soal latihan.
- e. Laksanakan Lembar Kerja untuk pembentukan keterampilan berpikir sampai Anda benar-benar terampil sesuai standar. Apabila Anda mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas ini, konsultasikan dengan fasilitator.

## **2. Peran Fasilitator**

Peran fasilitator untuk setiap tahapan kegiatan pembelajaran akan dikemukakan sebagai berikut.

### **a. Pendahuluan**

Fasilitator memberikan penjelasan tentang ruang lingkup materi, kriteria keberhasilan, dan strategi diklat yang akan dilaksanakan.

### **b. Penguasaan konsep**

Fasilitator menugaskan peserta diklat untuk mempelajari modul secara mandiri di luar jam tatap muka, selanjutnya secara berkelompok peserta ditugaskan melakukan diskusi (topik minimal mengacu pada lembar informasi yang telah didisain dalam modul, dan apabila masih dirasa kurang dapat dikembangkan) untuk menyamakan persepsi terhadap konsep dasar yang dipelajari. Kegiatan diskusi ini dipandu oleh fasilitator. Setelah diskusi fasilitator menugaskan peserta melakukan presentasi hasil diskusi secara bergantian, fasilitator memberikan kesempatan pada kelompok lain untuk mengajukan pertanyaan, saran atau menambahkan. Selanjutnya fasilitator menugaskan peserta secara berkelompok memperbaiki hasil diskusi berdasarkan saran/masukan dari kelompok lainnya atau saran dari fasilitator.

### **c. Pengenalan fakta**

Fasilitator mengkoordinir peserta diklat untuk melakukan observasi pengenalan fakta di lingkungan sekolah. Melalui pengenalan fakta ini diharapkan dapat diketahui bagaimana menggunakan konsep yang sedang dipelajari untuk melihat aktivitas komunikasi di lingkungan sekolah.

d. Menyusun analisis dan sintesis

Fasilitator mengkoordinir peserta diklat melakukan analisis terhadap tingkat kesesuaian daya dukung sumberdaya yang ada untuk melaksanakan hasil refleksi, kemudian mensintesakannya agar yang sedang dipelajari dapat tercapai.

e. Mengimplementasikan

Fasilitator mengkoordinir kegiatan penyusunan perencanaan kerja berdasarkan hasil sintesis. Dalam penyusunan rencana kerja termasuk kriteria keberhasilan, pelaksanaan kegiatan termasuk pembagian tugas, mengamati proses, melakukan evaluasi hasil kegiatan, diskusi terhadap hasil kegiatan, membuat kesimpulan dan umpan balik/rekomendasi terhadap konsep yang ada setelah dilakukan analisis dan sintesis.

f. Membantu peserta dalam memahami konsep dan praktek baru serta menjawab pertanyaan peserta mengenai proses pembelajaran.

g. Membantu peserta untuk menentukan dan mengakses sumber tambahan lain yang diperlukan untuk belajar.

h. Mengorganisasikan kegiatan belajar kelompok jika diperlukan.

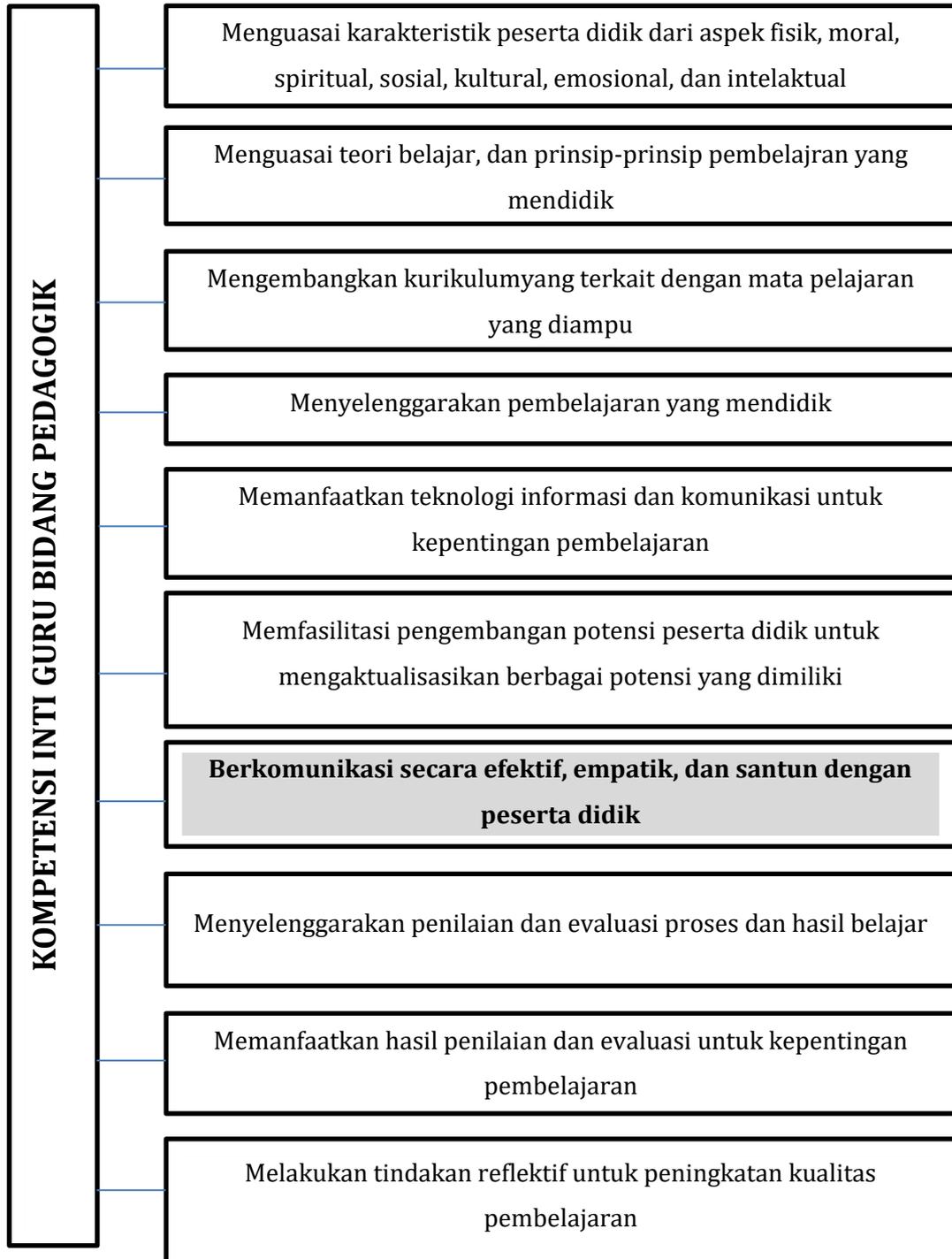
i. Merencanakan seorang ahli/pendamping guru dari tempat kerja untuk membantu jika diperlukan.

j. Melaksanakan penilaian.

k. Menjelaskan kepada peserta mengenai bagian yang perlu untuk dibenahi dan merundingkan rencana pembelajaran selanjutnya.

l. Mencatat pencapaian kemajuan peserta.

### D. Peta Kompetensi



**Gambar 1. Peta Kompetensi Pedagogik**

## **E. Ruang Lingkup**

Modul ini akan membantu peserta mencapai kompetensi akhir melalui empat kegiatan pembelajaran, yaitu:

- Pemahaman komunikasi efektif, empatik, persuasif, dan santun
- Penerapan komunikasi efektif, empatik, persuasif, dan santun

## KEGIATAN PEMBELAJARAN I

### PEMAHAMAN KOMUNIKASI EFEKTIF, EMPATIK, PERSUASIF, dan SANTUN

#### A. Tujuan

Setelah menyelesaikan pembelajaran peserta pelatihan memahami pengertian, konsep, klasifikasi, dan tujuan komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun yang dapat membantu keberhasilan berinteraksi dengan peserta didik.

#### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

**Tabel 1. Indikator Pencapaian Kompetensi, KP 1**

NO	KOMPETENSI INTI GURU	KOMPETENSI GURU PAKET KEAHLIAN	INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI ESENSIAL
7.	Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik	7.1 Memahami berbagai strategi berkomunikasi yang efektif, empatik, persuasif, dan santun, secara lisan, tulisan, dan/atau bentuk lain  7.2 Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik dengan bahasa yang khas dalam interaksi	Menjelaskan strategi berkomunikasi efektif, empatik, persuasif, dan santun.  Menerapkan komunikasi efektif, empatik, persuasif, dan santun.pada kegiatan pembelajaran

NO	KOMPETENSI INTI GURU	KOMPETENSI GURU PAKET KEAHLIAN	INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI ESENSIAL
		kegiatan/permainan yang mendidik yang terbangun secara siklikal dari (a) penyiapan kondisi psikologis peserta didik untuk ambil bagian dalam permainan melalui bujukan dan contoh, (b) ajakan kepada peserta didik untuk ambil bagian, (c) respons peserta didik terhadap ajakan guru, dan (d) reaksi guru terhadap respons peserta didik, dan seterusnya.	

### C. Uraian Materi

#### 1. Pengertian komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun

##### a. Komunikasi secara umum

Lasswel (dalam Onong, 2001), mengatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Gie

(1982), merumuskan komunikasi sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan yang berupa penyampaian warta dari seseorang kepada pihak lain dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Hovland (1982), mengemukakan bahwa komunikasi itu adalah proses di mana seorang individu (komunikator) menyampaikan stimulasi (lambang-lambang bahasa) bertujuan untuk mengubah tingkah laku orang lain sesuai dengan tingkah laku yang dikehendaki oleh komunikator. Komunikator maupun komunikan tidak selalu individu tetapi juga bisa sekelompok orang, lembaga atau organisasi. Sementara itu penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan pada umumnya dilakukan melalui simbol verbal maupun non verbal.

Menurut Effendy (1981), komunikasi adalah penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain di mana proses penyampaiannya berlangsung dengan menggunakan bahasa. Proses tersebut meliputi lima unsur pokok yaitu: 1) Komunikator, adalah seseorang atau sekelompok orang yang menyampaikan pikirannya atau perasaannya kepada orang lain, 2) Pesan atau message, adalah lambang bermakna, yakni lambang yang membawakan pikiran atau perasaan komunikator, 3) Media, adalah sarana untuk menyalurkan pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan, 4) Komunikan, adalah seseorang atau sejumlah orang yang menjadi sasaran komunikator ketika ia menyampaikan pesannya, 5) Efek, adalah tanggapan respons atau reaksi dari komunikan ketika ia atau mereka menerima pesan dari komunikator.

#### **b. Komunikasi efektif**

Komunikasi akan berhasil apabila dapat memahami dan memperhatikan kondisi setiap unsur-unsur dalam proses komunikasi. Hal ini dapat dimengerti karena unsur yang satu dengan unsur lainnya saling mempengaruhi berlangsungnya proses komunikasi. Komunikasi dikatakan efektif jika gagasan dan maksud

seseorang disampaikan kepada orang lain dengan berhasil (Cushway dan Lodge, 1999).

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi dimana makna yang distimulasikan oleh komunikan serupa atau sama dengan apa yang dimaksudkan oleh komunikator. Sedang komunikasi dalam proses pembelajaran adalah komunikasi yang dilakukan antara guru kepada siswa, siswa kepada guru, ataupun siswa dengan siswa didalam membahas isi materi pembelajaran.

**c. Komunikasi empatik**

Istilah empati berasal dari bahasa Yunani yakni *empathia*, yang berarti “ikut merasakan”. Pada 1920-an, istilah empati dikenalkan kembali oleh E.B. Titchener, seorang ahli psikologi Amerika, dengan makna yang sedikit berbeda. Yaitu, bahwa empati berasal dari semacam peniruan secara fisik atas beban orang lain yang kemudian menimbulkan perasaan yang serupa dalam diri seseorang. Ia mencoba menggunakan kata empati untuk membedakan dengan kata simpati yang bermakna lebih dekat sebagai bentuk perhatian terhadap “kemalangan” orang lain tanpa ikut merasakan apapun yang dirasakan oleh orang lain itu (Goleman, 1997).

Empati didefinisikan sebagai kemampuan atau kecakapan untuk mengidentifikasi atau memahami dengan cara seolah mengalami sendiri perasaan, pikiran, atau sikap orang lain. Menurut Goleman (1997), kemampuan berempati adalah kemampuan untuk mengetahui perasaan orang lain. Empati merupakan akar kepedulian dan kasih sayang dalam setiap hubungan emosional seseorang dalam upayanya untuk menyesuaikan emosionalnya dengan emosional orang lain. Menurutnya, kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan non-verbal seperti nada bicara, gerak gerik, ekspresi wajah, dan sebagainya.

**d. Komunikasi persuasive**

Istilah komunikasi persuasive dijelaskan berikut ini:

Komunikasi persuasif, yaitu komunikasi yang bersifat mempengaruhi audience atau komunikannya, sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator, (Google).

Komunikasi persuasif adalah komunikasi yang bertujuan untuk mengubah atau mempengaruhi kepercayaan, sikap, dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator (Wikipedia).

Menurut Astrid Susanto, komunikasi persuasif adalah suatu komunikasi yang mampu mengubah sikap dan tindakan seseorang atau berhasil memperoleh persetujuan dari komunikan terhadap apa yang dimaksudkan oleh komunikator.

Komunikasi persuasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain agar berubah sikap, pendapat, dan tingkah lakunya dengan kesadaran sendiri (Effendy).

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan di atas, persuasi merupakan bagian dari kegiatan komunikasi manusia. Kegiatan komunikasi persuasi dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan kesadaran dan kerelaan dari komunikan sehingga dapat mengubah pendapat, sikap, dan perilaku komunikan dari informasi yang telah diperoleh.

**e. Komunikasi Santun**

Komunikasi dapat dinyatakan sebagai suatu proses memberi dan menerima informasi. Ketika memberi atau menerima informasi, anda tidak hanya menggunakan kata-kata tetapi juga gerak-gerak atau bahasa tubuh. Misalnya untuk meyakinkan orang yang diajak bicara, anda mengekspresikan wajah, nada suara, atau gerak tangan. Semua ini merupakan bagian dari tutur kata kepada orang lain.

Komunikasi santun adalah komunikasi yang halus dan baik, halus dan baik dalam arti budi bahasanya maupun tingkah laku komunikatornya. Jika melihat budi bahasa, maka merujuk pada tutur kata, kelakuan, sopan santun dan tata tertib. Dengan kata lain, setiap

gerak laku, tutur kata, pemikiran dan perasaan selalu baik terhadap orang lain.

## **2. Konsep Komunikasi**

### **a. Konsep komunikasi efektif**

Komunikasi merupakan kebutuhan dasar umat manusia dari lahir sampai akhir hayat. Berdasarkan hasil penelitian, 83% manusia menggunakan waktunya untuk berkomunikasi (Tubbs dan Moss, 1996). Tindakan komunikasi dapat terjadi dalam berbagai konteks mulai dari kegiatan individual, antara dua orang atau lebih, kelompok, keluarga, organisasi atau melalui media massa. Tindakan komunikasi dapat dilakukan secara verbal dan non verbal, langsung atau tidak langsung (Djuarsa, 1993).

Komunikasi sebagai suatu proses dimana para partisipannya saling membuat dan saling bertukar informasi dari seseorang kepada lainnya agar didapatkan saling pengertian diantara mereka. Ini menjelaskan hakekat suatu hubungan dengan adanya suatu pertukaran informasi (pesan), diharapkan akan menimbulkan perubahan sikap, tingkah laku, dan kebersamaan dalam menciptakan saling pengertian diantara orang-orang yang ikut serta dalam suatu proses komunikasi (Rogers dan Kincaid, 1981).

Effendy (2001), membagi proses komunikasi menjadi dua tahap, yaitu: Pertama, Proses komunikasi secara primer, adalah proses penyampaian pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol sebagai media. Simbol sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah: (1) Bahasa, bahasa paling banyak dipergunakan dalam komunikasi, karena hanya bahasalah yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain apakah itu berbetuk ide, informasi atau opini, baik mengenai hal yang konkrit maupun abstrak, peristiwa yang terjadi saat sekarang, waktu lalu atau masa yang akan datang. (2) Isyarat, penggunaan dari

suatu alat seperti tong, beduk, sirine, dll serta warna yang mempunyai makna tertentu. (3) Gambar, juga berfungsi sebagai lambang yang banyak digunakan dalam komunikasi, Kedua, proses komunikasi secara sekunder, adalah proses penyampaian pesan seseorang kepada orang lain menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat jauh (media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi adalah surat, telepon, teleks, surat kabar, radio, televisi, dll).

**b. Konsep komunikasi empatik**

Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan non verbal seperti nada bicara, gerak gerik, ekspresi wajah, dan sebagainya. Mempunyai rasa empati tidak berarti bahwa seseorang setuju dengan orang lain, tetapi hal ini semata-mata menunjukkan bahwa seseorang menghargai dan mendukung sudut pandang orang itu.

Mendengar pada komunikasi empatik adalah mendengar dengan maksud untuk mengerti, baik secara emosional maupun intelektual, bukan dengan maksud untuk menjawab, mengendalikan atau memanipulasi orang lain. Kita masuk ke dalam kerangka acuan orang lain, melihat dunia dengan cara mereka melihat dunia, mengerti paradigma mereka dan mengerti perasaan mereka. Kita memerlukan jauh lebih banyak energi dari sekedar merekam pembicaraan, merenungkan bahkan mengerti kata-kata yang mereka ucapkan.

Keinginan untuk dimengerti, diteguhkan, diakui, dan dihargai merupakan kebutuhan psikologis bagi manusia. Jika kebutuhan ini sudah terpenuhi, komunikasi dapat berjalan dengan mudah, lancar, dan efektif. Sebaliknya, jika kebutuhan ini tidak terpenuhi, kegagalan komunikasi akan terjadi. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa

empati adalah kunci untuk mendengar secara efektif sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif pula

Para ahli komunikasi memperkirakan bahwa hanya 10% komunikasi kita diwakili dengan kata-kata yang kita ucapkan, 30% diwakili oleh suara kita, dan 60% oleh bahasa tubuh kita. Oleh karena itu, mendengar pada komunikasi empatik tidak terbatas pada mendengar dengan telinga, namun mendengar dengan mata dan hati. Hati kita merasakan, memahami, menyelami, dan berintuisi.

Komunikasi empatik pada dasarnya sebagai suatu upaya bagaimana aktivitas yang dilakukan bermaksud terfokus pada keberpihakan terhadap manusia lain yang diajak berkomunikasi. Manusia dalam hal ini lebih dimanusiakan, sehingga jika komunikasi diharapkan dapat berlangsung efektif maka diawali dengan cara mendengar, mengerti, memahami pihak/manusia lain dan kemudian berusaha untuk mencari solusi yang tepat sesuai yang dibutuhkan.

Berdasarkan konsepsi di atas, karena komunikasi empatik ini lebih berpendekatan kualitatif dan sangat subjektif sehingga dapat pula dikategorikan sebagai kreativitas yang dapat dilangsungkan melalui sebuah keterampilan dalam berkomunikasi.

**c. Konsep komunikasi persuasif**

Ketika melakukan persuasi, perhatian kita dapat terpusat pada upaya mengubah atau memperkuat sikap atau kepercayaan sasaran persuasi, atau pada upaya mengajak mereka untuk bertindak dengan cara tertentu. Dari penjelasan tersebut, terdapat tiga konsep yang perlu kita uraikan yaitu:

1) Sikap

Sikap adalah suatu kecenderungan untuk berperilaku dengan cara tertentu. Melalui komunikasi persuasif, seorang penerima pesan dapat berubah sikap karena paparan informasi dari pengirim pesan. Sikap adalah suatu kecenderungan untuk memberi reaksi yang menyenangkan, tidak menyenangkan, atau

netral terhadap suatu objek atau sebuah kumpulan objek. Sasaran perubahan sikap tersebut meliputi aspek dasar sikap manusia yaitu aspek afektif (kesukaan atau perasaan terhadap suatu objek), kognitif (keyakinan terhadap sebuah objek), dan motorik/perilaku (tindakan terhadap objek).

## 2) Kepercayaan

Kepercayaan adalah rasa yakin akan adanya sesuatu atau akan kebenaran sesuatu. Kepercayaan timbul akibat dari percampuran observasi pengalaman, bukti dari pihak kedua, juga motivasi yang kompleks. Sehingga menurut definisi tersebut, terdapat dua kepercayaan yaitu kepercayaan kepada objek dan kepercayaan tentang objek. Kepercayaan kepada objek (seperti Fulan sedang mengalami cedera). Kepercayaan tentang objek (seperti cedera yang dialami Fulan tidak akan berlangsung lama).

## 3) Perilaku

Perilaku dalam persuasi mengacu pada tindakan yang jelas atau dapat diamati. Perilaku merupakan tindakan dari sikap kita terhadap sesuatu. Seperti perilaku membuang sampah pada tempatnya merupakan salah satu tindakan yang terlihat dari orang yang memiliki sikap sadar akan kebersihan.

### **d. Konsep komunikasi santun**

Apakah santun itu ditunjukkan dari suara yang pelan, kurang dinamis, dan lambat serta pilihan kata yang menghaluskan/mengaburkan (euphemism) atau merendahkan diri (dengan meminta maaf terlebih dahulu, mengatakan dirinya tidak lebih tahu/mungkin salah/ memuji terlebih dahulu atau menyatakan bahwa pernyataannya sekedar masukan kecil saja).

Jika ini konsepnya, dua pernyataan pertama di bawah ini bisa dianggap lebih santun.

- (Disampaikan dengan suara pelan) “Mohon maaf sebelumnya, rasanya anak Bapak kurang pandai.”

- (Disampaikan dengan suara keras atau biasa) “Anak Bapak sebetulnya pandai, tapi.....kurang peduli dengan pelajaran”
- (Disampaikan dengan suara keras atau biasa) “Saya mencatat anak Bapak absen 12 kali, sakit 8 kali dan masuknya 5 kali.”

Melihat contoh pernyataan yang dianggap santun diatas, maka dapat disimpulkan konsepnya adalah:

**Pertama**, adalah bahasa yang deskriptif daripada judgmental. Bahasa deskriptif berfokus pada fakta dan berusaha melepaskan diri dari penilaian, penghakiman, penggunaan stigma, hipotesis ataupun prasangka. Bahasa judgmental, terutama yang negatif, kerap menjadi sumber konflik ataupun sekedar penolakan, bahkan sebelum gagasan itu dicoba untuk dipahami atau dicerna.

Dalam tiga contoh pernyataan di atas, kata kurang pandai atau kurang peduli adalah bahasa judgmental yang bisa menyinggung, meski disampaikan dengan berbisik. Secara faktual, seseorang tidak bisa mengklaim seseorang kurang pandai atau kurang peduli. Tapi, yang bisa ditangkap hanyalah sebatas absen 12 kali, sakit sekian kali atau masuk sekian kali.

**Kedua** adalah bahasa deskriptif yang lebih akuntabel, yakni dengan menyertakan metode mendapatkan informasi dan subjeknya. Contoh penggalan kalimatnya adalah “Saya melihat bahwa....”, “Saya mencatat bahwa....”, “Kami mendengar ....”(dengan justifikasi yang valid untuk penggunaan kata kami, bukan manipulasi) atau “Saya merasa...”

**Ketiga**, bilapun ingin menyampaikan penilaian, maka itu mesti sebelumnya didahului oleh pengungkapan deskriptif, derajat relativitas/ probabilitas, dan prinsip kedua tetap berlaku. Contoh kalimatnya menjadi, “Saya mencatat anak Bapak absen 12 kali, sakit 8 kali dan masuknya 5 kali. Saya jadi menduga anak Bapak kurang menyukai pelajaran sekolah ya.”

Sedangkan masalah kekerasan, kecepatan atau dinamika suara tidak menjadi soal. Asalkan terdengar jelas, sudah cukup.

### 3. Klasifikasi komunikasi

Seperti telah dijelaskan diatas, komunikasi merupakan kebutuhan dasar umat manusia dari lahir sampai akhir hayat, umumnya kita hanya mengenal komunikasi antar manusia. Yang sebenarnya terjadi dijumpai komunikasi dengan dirinya sendiri (intrapersonal), komunikasi antar pribadi/antar manusia (interpersonal), komunikasi kelompok, dan komunikasi massa.

- a. **Komunikasi intrapersonal** merupakan komunikasi yang unik, karena proses komunikasinya berbeda dengan proses komunikasi pada umumnya. Komunikasi intrapersonal, prosesnya tidak melalui komunikasi yang dilakukan dengan dua orang, melainkan terjadi di dalam diri manusia itu sendiri, dan para ahli sepakat bahwa komunikasi intrapersonal merupakan dasar dari seluruh bentuk komunikasi dan memegang peranan penting dalam proses komunikasi antarpribadi.

Menurut Uchayana (1993), komunikasi intrapersonal sebagai komunikasi yang berlangsung dalam diri kita, ia meliputi kegiatan berbicara kepada diri sendiri dan kegiatan-kegiatan mengamati dan memberikan makna (intelektual dan emosional) kepada lingkungan kita. Komunikasi intrapersonal membawa keterlibatan internal secara aktif dari individu dalam pemrosesan simbolik dari pesan-pesan. Seorang individu menjadi pengirim sekaligus penerima pesan, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan.

- b. **Komunikasi interpersonal** merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi interpersonal menghendaki informasi atau pesan dapat tersampaikan dan hubungan di antara orang yang berkomunikasi dapat terjalin. Oleh

karena itu setiap orang apapun tujuan mereka, dituntut memiliki keterampilan komunikasi interpersonal agar mereka bisa berbagi informasi, bergaul dan menjalin kerjasama untuk bisa bertahan hidup.

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima dapat menanggapi secara langsung pula (Hardjana, 2007). Berdasarkan definisi tersebut dapat diidentifikasi empat elemen dasar komunikasi interpersonal, yaitu:

- 1) Pribadi-pribadi yang melakukan komunikasi yang berperan sekaligus sebagai pengirim pesan (*sender*) dan penerima pesan (*receiver*).
- 2) Pesan atau materi apa yang disampaikan (*message*).
- 3) Media yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan.
- 4) Tujuan pesan disampaikan atau efek apa yang diharapkan setelah pesan diterima (*effect*).

**c. Komunikasi Kelompok**, yakni komunikasi yang terjadi antara seseorang dengan kelompok tertentu. Komunikasi kelompok dapat dipetakan menjadi 3 kelompok komunikasi yaitu;

- 1) Kelompok kecil

Komunikasi yang melibatkan sejumlah orang dalam interaksi satu dengan yang lain dalam suatu pertemuan yang bersifat berhadapan. Dari jumlah orangnya adalah 3 sampai 15 orang. Ciri-ciri kelompok ini adalah komunikator dapat berinteraksi berhadapan secara langsung dan dapat saling menanggapi.

- 2) Kelompok sedang

Dari sisi jumlah pesertanya, maka komunikasi kelompok sedang ini adalah 16 sampai 30 orang, lebih mudah sebab bisa

diorganisir dengan baik dan terarah, misalnya komunikasi antara guru dan siswa dalam kelas, atau siswa dengan siswa didalam kelasnya.

3) Kelompok besar (jumlah banyak);

Komunikasi yang melibatkan interaksi antara komunikator dengan

jumlah komunikan antara 30 sampai 100 orang. Contoh individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok. Komunikasinya lebih sulit dibandingkan dengan dua kelompok di atas karena tanggapan yang diberikan komunikan lebih bersifat emosional.

**d. Komunikasi massa**, yakni sebuah komunikasi yang di tujukan kepada khalayak dengan menggunakan media massa atau dapat juga komunikasi secara langsung dengan jumlah komunikan yang tidak terbatas, seperti halnya pada acara kampanye. Komunikasi massa tidak hanya memberi dampak yang positif dalam penerimaan sebuah pesan tapi kadang juga menimbulkan efek pada kognitif, afektif, dan behavioristik.

Sebuah komunikasi massa dapat dikatakan mampu memberi efek proposial kognitif ketika kita tahu setelah seseorang membaca atau melihat televisi mampu dan lebih mengerti bagaimana cara penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Akan tetapi dalam hal ini kadang komunikasi masa tidak memberi efek yang proposial tapi kadang malah merubah citra dari para pemirsa, pembaca maupun pendengar dimana citra itu akan dirubah sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penyampaian pesan.

Dalam efek afektif komunikasi masa juga dapat memberikan efek yang proposial setelah kita menyaksikan atau bahkan mengalami dimana setelah kita membaca majalah atau melihat yang di dalamnya memuat berita mengenai kemiskinan atau suatu hal yang membuat perasaan kita menjadi ikut terbawa dalam situasi tersebut sehingga kita

terdorong untuk melakukan kebaikan terhadap apa yang kita lihat. Yakni membuat fungsi afeksi kita menjadi lebih peka terhadap lingkungan yang ada disekitar kita.

#### **4. Tujuan Komunikasi**

##### **a. Tujuan komunikasi secara umum**

Ada empat tujuan komunikasi

- 1) Penemuan diri (personal discovery)  
Bila sedang berkomunikasi dengan orang lain individu belajar mengenal diri sendiri dan juga mengenal orang lain.
- 2) Untuk berhubungan  
Berkomunikasi berguna menjalin, membina dan memelihara hubungan dengan orang lain.
- 3) Untuk meyakinkan  
Media didalam proses komunikasi sebagian besar untuk meyakinkan individu agar mengubah sikap dan perilaku individu (iklan yang diarahkan untuk membeli produk)
- 4) Untuk bermain  
Banyak digunakan perilaku komunikasi untuk bermain dan menghibur diri.

##### **b. Tujuan komunikasi interpersonal**

Terkait dengan modul ini (komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun), titik berat pembahasan adalah komunikasi interpersonal dalam kegiatan pembelajaran. Maka tujuan komunikasi interpersonal sebagaimana dikemukakan DeVito (1992), yaitu: Untuk mempelajari dunia luar; untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain; untuk menghibur diri atau bermain.

Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah:

- 1) Percaya/*trust*.

Percaya pada orang lain akan tumbuh apabila ada faktor-faktor sebagai berikut:

- a) Karakteristik dan maksud orang lain, artinya orang tersebut memiliki kemampuan, ketrampilan, pengalaman dalam bidang tertentu.
- b) Hubungan kekuasaan, artinya apabila seseorang mempunyai kekuasaan terhadap orang lain, maka orang itu patuh dan tunduk.
- c) Kualitas komunikasi dan sifatnya menggambarkan adanya keterbukaan. Bila maksud dan tujuan sudah jelas, harapan sudah dinyatakan, maka sikap percaya akan tumbuh.

2) Perilaku suportif

Beberapa ciri perilaku suportif yaitu:

- a) Deskripsi, adalah mengajak orang lain bersama-sama menetapkan tujuan dan menentukan cara mencapai tujuan.
- b) Orientasi masalah, artinya mengkomunikasikan keinginan untuk kerja sama, dan mencari pemecahan masalah.
- c) Spontanitas, artinya sikap jujur dan dianggap tidak menutupi motif yang terpendam.
- d) Empati, adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya.
- e) Persamaan, artinya tidak mempertegas perbedaan, komunikasi tidak melihat perbedaan walaupun status berbeda.
- f) Profesionalisme, artinya kesediaan untuk meninjau kembali pendapat sendiri.

3) Sikap terbuka

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal.

- a) Komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi.

- b) Komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang.
  - c) Mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya.
- 4) Sikap Positif
- Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal.
- a) Komunikasi interpersonal terbina jika orangnya memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri.
  - b) Perasaan positif yaitu situasi komunikasi yang timbul dari interaksi efektif.
- 5) Kesetaraan (*Equality*)
- Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara di mana adanya pengakuan secara diam-diam bahwa keduanya sama-sama bernilai dan berharga. Masing-masing memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan juga menyiratkan adanya sikap memperlakukan orang lain secara demokratis.

#### D. Aktivitas Pembelajaran

Fasilitator memfasilitasi peserta pelatihan untuk melakukan aktivitas pembelajaran sebagai berikut:

**Tabel 2. Aktivitas Pembelajaran Kegiatan Pembelajaran 1**

Kegiatan	Metode pembelajaran	Waktu menit
Pendahuluan	1) Perkenalan 2) Melakukan apersepsi agar suasana kelas menjadi kondusif,	20

Kegiatan	Metode pembelajaran	Waktu menit								
	3) Penjelasan tentang dimensi kompetensi, indikator, alokasi waktu dan skenario pembelajaran.									
Inti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemahaman pengertian, konsep, klasifikasi, dan tujuan komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun dengan metode BRAINSTORMING, SQ3R, TUGAS PERSEORANGAN, DISKUSI KELAS.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="526 792 1236 1989" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="526 792 759 904">Aktivitas Pembelajaran</th> <th data-bbox="759 792 1236 904">Langkah-langkah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="526 904 1236 1016" style="text-align: center;"><b>Eksplorasi pemahaman materi dengan model BRAINSTORMING</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="526 1016 759 1588" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Persiapan</td> <td data-bbox="759 1016 1236 1588"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator menunjuk/minta satu peserta menjadi ketua dan satu menjadi sekretaris</li> <li>• Fasilitator menyampaikan langkah-langkah diskusi model brainstorming</li> <li>• Fasilitator memberikan materi yang akan dibahas (Menurut Anda apa komunikasi efektif, empatik, persuasive, santun)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="526 1588 759 1989" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Kerja diskusi</td> <td data-bbox="759 1588 1236 1989"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketua memimpin diskusi</li> <li>• Sekretaris mencatat hasil diskusi</li> <li>• Peserta menjawab pertanyaan berurutan dari nomor pertama sampai dengan nomor akhir dengan diberi batasan waktu</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Aktivitas Pembelajaran	Langkah-langkah	<b>Eksplorasi pemahaman materi dengan model BRAINSTORMING</b>		Persiapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator menunjuk/minta satu peserta menjadi ketua dan satu menjadi sekretaris</li> <li>• Fasilitator menyampaikan langkah-langkah diskusi model brainstorming</li> <li>• Fasilitator memberikan materi yang akan dibahas (Menurut Anda apa komunikasi efektif, empatik, persuasive, santun)</li> </ul>	Kerja diskusi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketua memimpin diskusi</li> <li>• Sekretaris mencatat hasil diskusi</li> <li>• Peserta menjawab pertanyaan berurutan dari nomor pertama sampai dengan nomor akhir dengan diberi batasan waktu</li> </ul>	180 menit
Aktivitas Pembelajaran	Langkah-langkah									
<b>Eksplorasi pemahaman materi dengan model BRAINSTORMING</b>										
Persiapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator menunjuk/minta satu peserta menjadi ketua dan satu menjadi sekretaris</li> <li>• Fasilitator menyampaikan langkah-langkah diskusi model brainstorming</li> <li>• Fasilitator memberikan materi yang akan dibahas (Menurut Anda apa komunikasi efektif, empatik, persuasive, santun)</li> </ul>									
Kerja diskusi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketua memimpin diskusi</li> <li>• Sekretaris mencatat hasil diskusi</li> <li>• Peserta menjawab pertanyaan berurutan dari nomor pertama sampai dengan nomor akhir dengan diberi batasan waktu</li> </ul>									

Kegiatan	Metode pembelajaran		Waktu menit	
		tertentu untuk menjawab dan kemudian lakukan dari nomor awal sampai akhir dan sampai semua peserta tidak mempunyai lagi pendapatnya. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketua, sekretaris, dan peserta memilih jawaban yang maknanya berbeda</li> <li>• Ketua meminta jawaban terpilih, di klarifikasi oleh penjawabnya jika ada yang mempertanyakan jawaban terpilih tersebut</li> <li>• Penyimpulan bersama</li> </ul>	35	
	Penyimpulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketua memimpin penyimpulan bersama jawaban peserta</li> </ul>	5	
<b>Pemahaman materi dengan SQ3R</b>				
	<b>Survey (S) /</b>  Mengamati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator memberikan tugas men <b>survey (S) bahan ajar</b> dengan membaca cepat lembar informasi untuk mengetahui pokok-pokok pikiran dari kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun</li> </ul>	5	

Kegiatan	Metode pembelajaran		Waktu menit
	Question (Q)  Menanya (apa, bagaimana, mengapa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator menugaskan kepada peserta diklat untuk membuat pertanyaan-pertanyaan (Question - Q) dari pokok-pokok pikiran sub kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun. Catatan dapat dituliskan pada program mind map.</li> </ul>	15
	Read (R)  Mengumpulkan informasi/ mencoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peserta diklat dipersilahkan mencari jawaban dari uraian materi atau referensi lain yang relevan dan membaca referensi (Read - R) sebagai penguatan terhadap kegiatan belajar yang dipelajari. Jawaban peserta dapat ditulis dalam kolom note/catatan pada program mind map</li> </ul>	25
	Recite (R)  Menalar/ mengasosiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salah satu peserta menyampaikan hasilnya di depan kelas, kemudian dibahas secara bersama (Recite - R) jika diantara peserta ada yang berbeda maka perbedaannya</li> </ul>	20

Kegiatan	Metode pembelajaran		Waktu menit	
		didiskusikan		
	Review (R) Mengomunika sikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta meninjau kembali catatan yang ada dengan minta komentar dari peserta lainnya (Review - R)</li> <li>• Membuat kesimpulan dan menyampaikannya atas pertanyaan dan jawaban yang telah dikomentari peserta</li> </ul>	10	
	<b>Menjawab latihan soal PERSEORANGAN dan KELAS</b>		<b>DISKUSI</b>	
	Mengerjakan latihan peerorangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta menjawab soal nomor 1, 2, 3 (soal ada pada latihan soal)</li> </ul>	30	
	Diskusi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator memimpin diskusi untuk menjawab latihan soal nomor 4</li> </ul>	30	
Penutup	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitator memberikan penguatan mengenai: pengertian, konsep, klasaifikasi, dan tujuan dari komunikasi efektif; empatik; persuasive; dan santun</li> <li>2. Fasilitator menutup sesi kegiatan pembelajaran 1.</li> </ol>		25	

### E. Latihan Soal

1. Apa yang Anda ketahui dari pengertian: komunikasi efektif; komunikasi empatik; komunikasi persuasive; dan komunikasi santun.
2. Apa yang Anda ketahui dari: konsep komunikasi efektif; komunikasi empatik; komunikasi persuasive; dan komunikasi santun.

3. Apa yang Anda ketahui dari komunikasi intrapersonal, interpersonal, kelompok, dan massa
4. Tugas kelas, diskusikan dengan model diskusi kelas
  - a. Mengapa dalam kegiatan pembelajaran di kelas seorang guru perlu memahami pengertian, konsep, klasifikasi, dan tujuan komunikasi efektif, komunikasi empatik, komunikasi persuasive, dan komunikasi santun.
  - b. Mengapa trust, perilaku suportif, sikap terbuka, sikap positif, dan kesetaraan mempengaruhi komunikasi interpersonal.
  - c. Berikan penjelasan komunikasi apa saja yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran di kelas oleh seorang guru.
  - d. Berikan alasan termasuk klasifikasi kelompok komunikasi apa jika jumlah komunikan yang ada adalah lebih dari 300 orang, mereka berada dalam suatu ruangan tertentu, dan Anda sebagai moderatornya.

## **F. Rangkuman**

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan pada umumnya dilakukan melalui simbol verbal maupun non verbal. Dalam komunikasi proses penyampaiannya berlangsung dengan menggunakan bahasa. Dengan unsur pokok komunikator, pesan, media, komunikan, efek.

Komunikasi dikatakan efektif jika gagasan dan maksud seseorang disampaikan kepada orang lain dengan berhasil. Sedang komunikasi dalam proses pembelajaran adalah komunikasi yang dilakukan antara guru kepada siswa, siswa kepada guru, ataupun siswa dengan siswa didalam membahas isi materi pembelajaran.

Komunikasi empati, empati didefinisikan sebagai kemampuan atau kecakapan untuk mengidentifikasi atau memahami dengan cara seolah mengalami sendiri perasaan, pikiran, atau sikap orang lain. kemampuan

berempati adalah kemampuan untuk mengetahui perasaan orang lain. Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan non-verbal seperti nada bicara, gerak gerik, ekspresi wajah, dan sebagainya.

Komunikasi persuasif, yaitu komunikasi yang bersifat mempengaruhi *audience* atau komunikannya, sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator. Kegiatan komunikasi persuasi dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan kesadaran dan kerelaan dari komunikan sehingga dapat mengubah pendapat, sikap, dan perilaku komunikan dari informasi yang telah diperoleh.

Komunikasi santun adalah komunikasi yang halus dan baik, halus dan baik dalam arti budi bahasanya maupun tingkah laku komunikatornya.

Konsep komunikasi secara terjadi dalam berbagai konteks mulai dari kegiatan individual, antara dua orang atau lebih, kelompok, keluarga, organisasi atau melalui media massa. Tindakannya dapat dilakukan secara verbal dan non verbal, langsung atau tidak langsung.

Komunikasi empatik pada dasarnya sebagai suatu upaya bagaimana aktivitas yang dilakukan bermaksud terfokus pada keberpihakan terhadap manusia lain yang diajak berkomunikasi.

Melalui komunikasi persuasif, seorang penerima pesan dapat berubah sikap karena paparan informasi dari pengirim pesan. Sikap adalah suatu kecenderungan untuk memberi reaksi yang menyenangkan, tidak menyenangkan, atau netral terhadap suatu objek atau sebuah kumpulan objek.

Konsep komunikasi santun dapat disimpulkan konsepnya adalah: Pertama, adalah bahasa yang deskriptif daripada judgmental. Kedua adalah bahasa deskriptif yang lebih akurat, Ketiga, sebelumnya didahului oleh pengungkapan deskriptif, derajat relativitas/ probabilitas, dan prinsip kedua tetap berlaku.

Komunikasi intrapersonal prosesnya tidak melalui komunikasi yang dilakukan dengan dua orang, melainkan terjadi di dalam diri manusia itu

sendiri. Seorang individu menjadi pengirim sekaligus penerima pesan, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan.

Komunikasi interpersonal, merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain. Ada empat elemen dasar komunikasi interpersonal, yaitu: pengirim pesan (sender), penerima pesan (receiver), materi yang disampaikan (message), dan efek (effect). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah: Percaya/trust, Perilaku suportif, Sikap terbuka, Sikap Positif, Kesetaraan (Equality)

Komunikasi Kelompok, yakni komunikasi yang terjadi antara seseorang dengan kelompok tertentu. Komunikasi kelompok dapat dipetakan menjadi 3 kelompok komunikasi kelompok kecil, sedang, dan besar.

Komunikasi massa, yakni sebuah komunikasi yang di tujukan kepada khalayak dengan menggunakan media massa atau dapat juga komunikasi secara langsung dengan jumlah komunikan yang tidak terbatas.

## **G. Umpan Balik**

Setelah mempelajari modul pelatihan ini, peserta pelatihan diminta untuk memberikan tanggapan terhadap materi didalam modul ini dan juga diminta menganalisis materi-materi yang bisa diimplementasikan di sekolah. Adapun kegiatan umpan balik yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut.

- 1) Apa saja yang telah saya lakukan berkaitan dengan kegiatan belajar ini?
- 2) Bagaimana pikiran/perasaan saya tentang materi kegiatan belajar ini?
- 3) Apa saja yang telah saya lakukan yang ada kegiatan belajar ini?
- 4) Bagaimana kelebihan dan kekurangan materi kegiatan belajar ini?
- 5) Manfaat apa saja yang saya dapatkan dari materi kegiatan belajar ini?
- 6) Berapa persen kira-kira materi kegiatan belajar ini dapat saya kuasai?
- 7) Tindak lanjut apa yang akan saya lakukan setelah menyelesaikan kegiatan belajar ini?

## KEGIATAN PEMBELAJARAN 2

### PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF, EMPATIK, PERSUASIF, DAN SANTUN DALAM KEGIATAN PEMBELAJARAN

#### A. Tujuan

Setelah menyelesaikan pembelajaran peserta pelatihan menerapkan komunikasi secara efektif, empatik, persuasif, dan santun pada kegiatan pembelajaran yang diampu yang dapat membantu keberhasilan berinteraksi dengan peserta didik.

#### B. Indikator Pencapaian Kompetensi

**Tabel 3. Indikator Pencapaian Kompetensi, KP 1**

NO	KOMPETENSI INTI GURU	KOMPETENSI GURU PAKET KEAHLIAN	INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI ESENSIAL
7.	Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik	7.3 Memahami berbagai strategi berkomunikasi yang efektif, empatik, persuasif, dan santun, secara lisan, tulisan, dan/atau bentuk lain  7.4 Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik dengan bahasa yang khas dalam interaksi	Menjelaskan strategi berkomunikasi efektif, empatik, persuasif, dan santun.  Menerapkan komunikasi efektif, empatik, persuasif, dan santun.pada kegiatan pembelajaran

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI INTI GURU</b>	<b>KOMPETENSI GURU PAKET KEAHLIAN</b>	<b>INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI ESENSIAL</b>
			<p>kegiatan/permainan yang mendidik yang terbangun secara siklikal dari (a) penyiapan kondisi psikologis peserta didik untuk ambil bagian dalam permainan melalui bujukan dan contoh, (b) ajakan kepada peserta didik untuk ambil bagian, (c) respons peserta didik terhadap ajakan guru, dan (d) reaksi guru terhadap respons peserta didik, dan seterusnya.</p>

## **C. URAIAN MATERI**

### **Melakukan Komunikasi Efektif, Empatik, Persuasif, Santun Dalam Pembelajaran**

#### **1. Melakukan Komunikasi Efektif**

##### **a. Bagaimana Menyimak**

##### **1) Pengertian menyimak**

Menyimak adalah suatu proses kegiatan mendengarkan lambang lisan-lisan dengan penuh perhatian, pemahaman, apresiasi, serta interpretasi untuk memperoleh informasi, menangkap isi, serta memahami makna komunikasi yang tidak disampaikan oleh si pembicara melalui ujaran atau bahasa lisan. Proses menyimak memerlukan perhatian serius. Ia berbeda dengan mendengar atau mendengarkan. Pada kegiatan mendengar mungkin si pendengar tidak memahami apa yang didengar. Pada kegiatan mendengarkan sudah ada unsur kesengajaan, tetapi belum diikuti unsur pemahaman karena itu belum menjadi tujuan.

Kegiatan menyimak mencakup mendengar, mendengarkan, dan disertai usaha untuk memahami bahan simakan. Dalam kegiatan menyimak ada unsur kesengajaan, perhatian dan pemahaman, yang merupakan unsur utama dalam setiap peristiwa menyimak. Penilaiannya pun selalu terdapat dalam peristiwa menyimak, bahkan melebihi unsur perhatian. Oleh karena itu menyimak adalah suatu proses kegiatan mendengarkan bunyi bahasa, mengidentifikasi, menginterpretasikan, dan mereaksi atas makna yang terkandung di dalamnya.

##### **2) Tujuan menyimak**

Tujuan utama menyimak adalah untuk menangkap dan memahami pesan, ide serta gagasan yang terdapat pada materi

atau bahasa simakan. Dengan demikian tujuan menyimak dapat dijabarkan:

- a) Untuk mendapatkan fakta;
- b) Untuk menganalisis fakta;
- c) Untuk mengevaluasi fakta;
- d) Untuk mendapatkan inspirasi;
- e) Untuk mendapatkan hiburan atau menghibur diri.

### 3) Unsur-unsur menyimak

Kegiatan menyimak merupakan kegiatan yang cukup kompleks karena sangat bergantung kepada berbagai unsur yang mendukung. Yang dimaksudkan dengan unsur dasar ialah unsur pokok yang menyebabkan timbulnya komunikasi dalam menyimak. Unsur-unsur dasar menyimak ialah:

#### a) Pembicara

Yang dimaksudkan dengan pembicara ialah orang yang menyampaikan pesan berupa informasi yang dibutuhkan oleh penyimak. Dalam komunikasi lisan, pembicara ialah narasumber pembawa pesan, sedang lawan bicara ialah orang yang menerima pesan (penyimak).

Dalam aktivitasnya, seorang penyimak sering melakukan kegiatan menulis dengan mencatat hal-hal penting selama melakukan kegiatan menyimak. Catatan tersebut merupakan pokok-pokok pesan yang disampaikan pembicara kepada penyimak.

Fungsi catatan tersebut ialah untuk meninjau kembali bahan simakan (revisi), menganalisis bahan simakan, mengevaluasi bahan simakan

Pada tahap akhir kegiatan menyimak ialah mengevaluasi hasil simakan. Langkah ini dapat meningkatkan:

- (1) Kekuatan bukti, adalah untuk melihat pernyataan pembicara apakah yang dikatakan itu benar;

- (2) Validitas, adalah untuk melihat pernyataan pembicara diikutidengan alasan-alasan yang kuat, terpercaya, dan logis, jika ya dikatakan bahwa alasan itu validitasnya tinggi;
- (3) Kebenaran tujuan, penyimak harus mampu menemukan tujuan pembicara, di samping itu, ia juga harus mampu membedakan penjelasan dengan keterangan inti, sikap subjektif dengan sikap objektif. Setelah itu ia akan mampu mencari tujuan pembicaraan (berupa pesan).

b) Penyimak

Penyimak yang baik ialah penyimak yang dapat melakukan kegiatan menyimak dengan intensif. Penyimak seperti itu akan selalu mendapatkan pesan pembicara secara tepat. Hal itu akan lebih sempurna jika ia ditunjang oleh pengetahuan dan pengalamannya. Penyimak yang baik ialah penyimak yang memiliki dua sikap, yaitu sikap objektif dan sikap kooperatif.

(1) Sikap objektif

Yang dimaksudkan dengan sikap objektif ialah pandangan penyimak terhadap bahan simakan. Jika bahan simakan itu baik, ia akan menyatakan baik, demikian pula sebaliknya. Penyimak sebaiknya tidak mudah terpengaruh oleh hal-hal di luar kegiatan menyimak, seperti pribadi pembicara, ruang, suasana, sarana dan prasarana.

(2) Sikap kooperatif

Sikap kooperatif ialah sikap penyimak yang siap bekerjasama dengan pembicara untuk keberhasilan komunikasi tersebut. Sikap yang bermusuhan atau bertentangan dengan pembicara akan menimbulkan kegagalan dalam menyimak. Jika hal itu yang terjadi,

maka penyimak tidak akan mendapatkan pesan dari pembicara.

c) Bahan simakan

Bahan simakan merupakan unsur terpenting dalam komunikasi lisan, terutama dalam menyimak. Yang dimaksudkan dengan bahan simakan ialah pesan yang disampaikan pembicara kepada penyimak. Bahan simakan itu dapat berupa konsep, gagasan, atau informasi. Jika pembicara tidak dapat menyampaikan bahan simakan dengan baik, pesan itu tidak dapat diserap oleh penyimak yang mengakibatkan terjadinya kegagalan dalam komunikasi.

Untuk menghindari kegagalan, perlu dikaji ulang bahan simakan dengan cara berikut:

(1) Menyimak tujuan pembicara

Langkah pertama penyimak dalam melakukan kegiatan menyimak ialah mencari tujuan pembicara. Jika hal itu telah dicapai, ia akan lebih gampang untuk mendapatkan pesan pembicara. Jika hal itu tidak ditemukan, ia akan mengalami kesulitan. Tujuan yang akan dicapai penyimak ialah untuk mendapatkan fakta, mendapatkan inspirasi, menganalisis gagasan pembicara, mengevaluasi, dan mencari hiburan.

(2) Menyimak urutan pembicaraan

Seorang penyimak harus berusaha mencari urutan pembicaraan. Hal itu dilakukan untuk memudahkan penyimak mencari pesan pembicara. Walaupun pembicara berkata agak cepat, penyimak dapat mengikuti dengan hati-hati agar mendapatkan gambaran tentang urutan penyajian bahan. Urutan

penyajian terdiri atas tiga komponen, yaitu pembukaan, isi, dan penutup. Pada bagian pembukaan lingkup permasalahan yang akan dibahas. Bagian isi terdiri atas uraian panjang permasalahan yang dikemukakan pada bagian pendahuluan. Pada bagian penutup berisi simpulan hasil pembahasan.

(3) Menyimak topik utama pembicaraan

Topik utama ialah topik yang selalu dibicarakan, dibahas, dianalisis si pembicara. Dengan mengetahui topik utama, penyimak memprediksi apa saja yang akan dibicarakan dalam komunikasi tersebut. Sebuah topik utama memiliki ciri-ciri: menarik perhatian penyimak, bermanfaat bagi penyimak, dan akrab dengan penyimak.

(4) Menyimak sub topik pembicaraan

Setelah penyimak menemukan topik utama, langkah selanjutnya ialah mencari sub topik dari pembicaraan. Umumnya pembicara akan membagi topik utama itu menjadi beberapa sub-sub topik. Hal itu dilakukan agar pesan yang disampaikan dapat dengan mudah dicerna oleh penyimak. Penyimak dapat mengasosiasikan topik utama itu dengan sebuah pohon besar, sub-sub topik ialah dahan dan ranting pohon tersebut. Dengan demikian penyimak yang telah mengetahui topik utama, dengan mudah akan mengetahui sub-sub topik pembicaraannya.

(5) Menyimak akhir pembicaraan

Akhir pembicaraan biasanya terdiri atas: simpulan, himbauan, dan saran-saran. Jika pembicara menyampaikan rangkuman, maka tugas penyimak ialah mencermati rangkuman yang telah disampaikan pembicara tersebut. Jika pembicara menyampaikan

simpulan, maka penyimak mencocokkan catatannya dengan simpulan yang disampaikan pembicara. Dalam hal itu perlu dicermati juga tentang simpulan yang tidak sama, yaitu simpulan yang dibuat pembicara dan penyimak.

#### **4) Teknik Menyimak Efektif**

Untuk dapat menyimak dengan baik, perlu mengetahui syarat dan teknik menyimak efektif.

##### **a). Syarat menyimak**

##### **(1) Menyimak dengan berkonsentrasi**

Yang dimaksud menyimak berkonsentrasi ialah memusatkan pikiran perasaan, dan perhatian terhadap bahan simakan yang disampaikan pembicara. Untuk dapat memusatkan perhatian terhadap bahan simakan yang disampaikan pembicara dengan baik, penyimak harus dapat menghindari gangguan menyimak, baik yang berasal dari dirinya sendiri ataupun yang berasal dari luar.

Beberapa faktor luar yang dimaksudkan di antaranya adalah sebagai berikut.

- Orang yang datang terlambat.
- Keanehan-keanehan yang terjadi di antara pembicara dan penyimak.
- Metode pembicara yang tidak tepat dalam situasi komunikasi.
- Pakaian pembicara.
- Pembicara yang tidak menarik.

##### **(2) Menelaah materi simakan**

Untuk menelaah materi simakan, penyimak dapat melakukan hal-hal berikut ini:

- Mencari arah dan tujuan pembicaraan,

- Mencoba membuat penggalan-penggalan pembicaraan dari awal sampai akhir,
- Menemukan tema sentral (pokok pembicaraan),
- Mengamati dan memahami alat peraga (media) sebagai penegas materi simakan.
- Memperhatikan rangkuman (jika pembicara membuat rangkuman) yang disampaikan pembicara.

### (3) Menyimak dengan kritis

Yang dimaksud dengan menyimak kritis ialah aktivitas menyimak yang para penyimaknya tidak dapat langsung menerima gagasan yang disampaikan pembicara sehingga mereka meminta argumentasi pembicara.

Pada dasarnya penyimak kritis memiliki ciri-ciri:

- Dapat menghubungkan yang dikaitkan pembicara dengan pengetahuan dan pengalamannya,
- Dapat menyusun bahan yang telah disimak dengan baik (reproduksi),
- Dapat menguraikan (menjelaskan) apa saja yang telah disampaikan pembicara, dan
- Dapat melakukan evaluasi terhadap bahan yang telah disimak.

### (4) Membuat catatan

Kegiatan menyimak yang baik ialah kegiatan menyimak yang diikuti dengan kegiatan mencatat. Yang perlu dicatat dalam kegiatan menyimak ialah hal-hal yang dianggap penting bagi penyimak. Catatan itu merupakan langkah awal dalam memahami bahan simakan. Hal-hal penting yang perlu diketahui penyimak dalam mencatat ialah:

- Catatan boleh menggunakan tanda-tanda yang bersifat informal.
- Bentuk catatan yang benar ialah singkat, padat, dan jelas.

- Catatan yang baik ialah catatan yang benar artinya catatan itu tidak akan menimbulkan keraguan,
- Catatan yang diberi tanda-tanda tertentu, akan mempermudah penyimak membaca ulang,
- Catatan perlu direviu secara periodik.

b). Teknik menyimak efektif

(1) Memberikan perhatian dan minat

Perhatian penuh terhadap lawan berbicara pada Anda itu sangat penting. Mendengarkan dengan sungguh sungguh dan tertarik. Dia memandang lawan bicaranya dan tampak mendengarkan dengan mata dan telinganya. Dia mendengarkan dengan pikirannya, dan dengan penuh perhatian memikirkan apa yang Anda katakan, sementara Anda mengatakannya.

(2) Memahami

Kebanyakan orang mendengarkan bukan dengan maksud untuk memahami. Mereka mendengarkan dengan tujuan untuk memberi jawaban. Memahami, berarti memberikan makna terhadap maksud kawan bicara. Mendengarkan dengan tujuan memahami maksudnya berusaha dulu untuk benar benar memahami, sehingga dapat memberi penghargaan dan membesarkan hati pembicara. Cara ini mengungkapkan perhatian dan penerimaan kita, serta memperteguh kembali rasa berharga yang dimiliki seseorang.

Ada kalanya topik pembicaraan kurang dipahami siswa, tidak ada salahnya untuk memperjelas kembali. Ajukan pertanyaan-pertanyaan kepada siswa, dan siswa akan senang menjawabnya. Memahami berarti dapat menangkap makna yang dikomunikasikan oleh mereka dalam pembicaraan dengan Anda.

(3) Bereaksi

Apabila dalam suatu diskusi seseorang memberi Anda kesempatan untuk bertanya atau memberikan pendapat Anda, berhentilah sesaat untuk memikirkan tanggapan Anda. Bersiaplah memberi tanggapan secara verbal. Berilah reaksi dengan senyum, anggukan tanda setuju, atau isyarat... apapun yang wujudnya asal wajar, untuk menyatakan perhatian atas apa yang sedang dikatakan.

Jangan memotong pembicaraan, ini bukan cara sopan untuk menunjukkan bahwa Anda aktif mendengarkan terutama bagi orang yang gaya bicaranya lamban,

**b. Menjadi Pendengar**

**1) Mengapa perlu menjadi pendengar yang baik**

Menjadi pendengar yang baik bukanlah usaha yang mudah. Seseorang harus dapat bersikap obyektif dan dapat memahami pesan yang disampaikan oleh lawan komunikasinya. Mendengarkan dengan efektif membutuhkan konsentrasi, pengalaman dan keterampilan.

Manfaat dari menjadi pendengar yang baik diantaranya:

- a). Lawan berbicara kita akan lebih mudah dalam menyampaikan informasi;
- b). Hubungan akan semakin baik;
- c). Mendorong pembicara untuk tetap berkomunikasi;
- d). Informasi dalam bentuk instruksi, umpan balik dan lainnya akan lebih jelas diterima.

Mendengar menuntut tenaga dan komitmen, demikian kata DeVito. Ya, karena mendengarkan secara benar membutuhkan pemusatan perhatian yang menuntut keterlibatan hati, mata dan telinga.

Suatu pertanyaan disampaikan, mengapa kita diberi dua telinga dan satu mulut? Itu sebuah petanda bahwa kemampuan mendengar lebih penting dibandingkan dengan kelihaihan berbicara. Energi mendengarkan dua kali lebih sukar dibandingkan berbicara. Karena itu, mendengarkan dalam bahasa Cina disebut *TING,TING* disusun dalam empat huruf yang bermakna hati, pikiran, telinga dan mata. Untuk menunjukkan betapa mendengarkan ini menuntut kesabaran, kemampuan menyeleksi informasi sekaligus memahami dengan penuh toleransi.

Kebanyakan dari manusia adalah pendengar yang buruk. Ia ingin didengar tetapi kurang mau untuk mendengar. Akhirnya orang ketika berkomunikasi bukan untuk memahami secara sungguh-sungguh isi pesan pembicara melainkan menunggu giliran untuk berbicara. Terkadang apabila tidak suka dengan pesan pembicara atau merasa bosan, ia akan menginterupsi tanpa rasa bersalah.

Ada beberapa alasan mengapa seseorang menjadi pendengar yang buruk, diantaranya adalah:

- a) Merasa memiliki isi pesan yang lebih baik dan penting
- b) Tidak suka kepada pembicaranya
- c) Pikiran yang tertutup
- d) Lebih suka bicara karena merasa lebih terlibat
- e) Terlalu sibuk dengan pikiran kita sendiri
- f) Berpikir tentang apa yang kita katakan pada giliran kita berbicara
- g) Melihat pesan sesuai perspektif berpikir kita bukan sudut pandang pembicara
- h) Sibuk, lelah dan banyak gangguan.

## 2) Tipe pendengar manusia

Kemampuan mendengarkan dengan baik merupakan salah satu kunci suksesnya komunikasi. Namun mendengarkan bukanlah suatu hal yang mudah, karena setiap orang mempunyai tipe mendengarkan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, jika di kelompokkan setidaknya ada tiga tipe mendengarkan.

a) Mendengarkan dengan mulut

Orang tipe ini, ketika berbicara akan segera memotong atau menyela pembicaraan orang lain, orang dengan tipe ini sejatinya tidak mau mendengarkan melainkan hanya ingin didengarkan. Biasanya, ia akan bercerita tentang kehebatan dirinya sendiri dan tidak mau kalah dengan teman bicaranya. Orang ini tipe orang yang sangat egois, sesuai pepatah "kalau kita mau belajar berbicara, maka belajarlah untuk mendengar terlebih dahulu" karena orang ini mungkin sudah lupa kalau ada orang lain dan harus mendengarkannya.

b) Mendengarkan dengan kepala

Orang bertipe ini akan kelihatan diam ketika berbicara dengan rekannya. Padahal pikirannya terus berjalan mencoba mencari jawaban-jawaban atau alasan-alasan kalau pembicaraannya menyangkut tentang dirinya. Selain itu, ia sering mereka-reka jalan keluar atau nasehat jika sang rekan sedang mempunyai masalah, dan mencoba menganalisis bila orang sedang mengutarakan masalah. Intinya, ia sibuk dengan dirinya sendiri agar pada saat nanti, ia bisa memberikan jawaban yang memuaskan. Orang dengan tipe seperti ini, biasanya akan menggunakan kata-kata "*kalau saya,...*", "*seharusnya,...*", "*mestinya,....*". Dan fokus perhatiannya hanya tertuju pada apa yang dikatakan secara verbal dengan rekan bicaranya.

c) Mendengarkan dengan hati

Mendengarkan dengan hati identik dengan sikap empati, orang dengan tipe seperti ini mencoba untuk keluar dari dirinya sendiri dan menempatkan diri di posisi teman bicaranya. Fokusnya bukan pada apa yang dikatakan, tapi pada pribadi yang berbicara. Sehingga, jika ia memberikan suatu saran atau nasehat akan lebih obyektif. Dalam hal ini, perasaannya lebih dominan ketimbang pikirannya, terlihat dari bahasa non-verbal atau bahasa tubuhnya. Biasanya bahasa tubuhnya diimplementasikan dalam bentuk menggenggam erat tangan lawan bicara, Menatap mata, mengangguk, bahkan memeluk tanpa banyak kata. Ia juga berusaha agar si pembicara bisa lebih leluasa mengungkapkan perasaannya. Untuk bisa bertipe seperti ini, seseorang mesti penuh perhatian dan peka terhadap kebutuhan orang lain.

### **3) Hambatan dan keuntungan mendengar aktif**

Pada komunikasi tatap muka (*face to face communication*) komunikasi berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (*personal contact*), karena situasinya tatap muka komunikasi ini dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Agar dalam situasi tatap muka dapat tercipta suasana akrab dan menyenangkan diperlukan kemampuan untuk mendengarkan.

Mendengar aktif adalah upaya dengan sepenuh kemampuan untuk dapat menangkap informasi yang diperlukan. Mendengar aktif diperlukan dalam komunikasi interpersonal pada tugas sehari-hari, memusatkan perhatian pada pembicaraan seseorang untuk dapat menangkap pembicaraan. Mendengar aktif berbeda jelas dengan mendengar biasa. Mendengar aktif memberi makna pada bunyi yang ditangkap yang merupakan jembatan untuk sampai pada pengertian.

Hambatan mendengar aktif, muncul dari situasi berikut: dari diri sendiri; persepsi kita terhadap seseorang; dan pesan yang terlalu panjang,

Keuntungan Mendengar Aktif, dapat: mengurangi salah paham; meningkatkan pencapaian tujuan; pendalaman hubungan; pemahaman yang sama.

#### **4) Bagaimana cara menjadi pendengar yang baik**

Banyak mendengar dapat memberilebih banyak manfaat bagi diri kita dibandingkan banyak berbicara, seperti diilustrasikan diatas dimana telinga saja diciptakan dua, lebih banyak dibandingkan mulut yang hanya diciptakan satu.

Beberapa cara menjadi pendengar yang baik, diantaranya adalah:

- a) Kembangkan kesabaran.
- b) Berikanlah perhatian kepada yang sedang berbicara.
- c) Dengarkan untuk memahami apa yang sesungguhnya dikatakan orang.
- d) Dengarkan, jangan menentang.
- e) “Kirim balik” apa yang telah didengar untuk memverifikasinya dengan menyatakan makna pembicara atau perasaan mereka dengan kata-kata kita.
- f) Mengarahkan badan kearah pembicara.
- g) Mempertahankan kontak mata.
- h) Mengangguk dan menyatakan misalnya dengan kalimat “mmm..” atau “ya, ya..”

Cara lain kedua untuk menjadi pendengar yang baik:

- a) Pusatkan perhatian Anda pada orang yang sedang berbicara dan dengarkan apa yang dia katakan.
- b) Jangan biarkan pikiran Anda melayang ketempat lain.

- c) Pandanglah mata lawan bicara Anda dengan wajar karena akan memberikan kesan Anda memperhatikan dengan sungguh-sungguh.
- d) Berikan respon yang bersahabat, respon kecil yang mungkin tampak sepele dapat membuat dia merasa dihargai.
- e) Berikanlah kesempatan lawan bicara Anda untuk menyelesaikan apa yang ingin diutarakannya.
- f) Apabila Anda merasa bosan atau tidak berminat dengan topik pembicaraannya, alihkan dengan perlahan-lahan.
- g) Buatlah lawan bicara Anda bergairah untuk terus berbicara. meskipun Anda sudah tampak terkantuk-kantuk.
- h) Kendalikan diri Anda untuk tidak tergoda ingin mengalahkan lawan bicara Anda.
- i) Pada berbagai kasus-kasus khusus, belajarliah untuk meringkas apa yang diuraikan oleh teman Anda sebelum Anda memberikan komentar atau nasehat.
- j) Belajarliah peka terhadap motif orang lain, mungkin dia sedang mencurahkan isi hatinya tanpa keinginan untuk dinasehati, apalagi disalahkan.
- k) Belajarliah mendengar dengan tulus.

**c. Berbicara Efektif**

1) Penyampaian materi

Jika Anda berbicara kepada 3 atau 30 atau bahkan sampai 300 orang pendekatan dasarnya adalah sama, anda memerlukan suatu gaya berbicara. Tetapi baik keadaan fisik anda maupun suara anda haruslah diperbesar kemampuannya dan diproyeksikan untuk mempertemukan berbagai keinginan dari khalayak yang berjumlah besar.

Lord Curzon (1859-1925), sebagai salah satu orator terbaik pada masanya, ia membuat pertanyaan yang cerdas mengenai berbicara kepada khalayak. Ia berpendapat bahwa ada tiga hal

terpenting yang harus diingat sesuai dengan kepentingannya, yaitu; siapakah anda; bagaimana anda mengatakannya; apa yang anda katakan.

Sebelum memulai berusaha membuat catatan atau butir-butir pembicaraan, tanyailah diri anda sendiri dengan 6 pertanyaan berikut:

- a). Apakah tujuan saya? Anda mungkin ingin menginformasikan, membujuk, mengajar atau merangsang mereka atau anda selalu ingin menghibur.
- b). Kepada siapa saya berbicara? Ketahui sebanyak mungkin mengenai pendengar anda.
- c). Dimana saya menyampaikan pembicaraan? Ketahui ukuran dan bentuk ruang, tinggi atap, apakah ada gorden dan karpet yang tebal.
- d). Tentukan dimana anda akan duduk atau berdiri. Anda harus dapat dilihat dengan mudah oleh setiap orang. Anda harus mendominasi posisi, meskipun tidak ada panggung, kecuali kalau pendengarnya dalam jumlah yang cukup banyak.
- e). Pada jam berapa saya berbicara? Pagi hingga siang hari adalah waktu yang terbaik untuk berbicara, sesudah makan siang merupakan waktu yang buruk. Dan jika malam hari, Anda perlu mengetahui seberapa banyak khalayak anda telah dibebani tugas-tugas pada hari itu.
- f). Berapa lama saya diharapkan berbicara? Empat puluh lima menit adalah waktu bagi seseorang untuk dapat berbicara dengan menyenangkan. Jika waktu yang tersedia lebih dari waktu itu, setelah Anda mengantarkan materi, maka Anda dapat membuka sesi untuk tanya jawab. Dan atau Anda pun dapat membagi pendengar menjadi beberapa kelompok untuk membahas materi yang Anda sampaikan

dan kemudian perwakilan kelompok menyampaikannya untuk dibahas secara bersama.

2) Mengajukan dan menjawab pertanyaan efektif

Mampu bertanya dan menjawab pertanyaan secara efektif merupakan unsur penting. Tidak seorangpun yang akan berhasil membuktikan apa yang mereka katakan jika tidak dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang mereka katakan. Banyak orang senang memberi pidato atau presentasi, tetapi jika ditemukan keharusan untuk menjawab pertanyaan, pidato itu menjadi menakutkan. Pertanyaan tidak dapat diramalkan, seberapa besarpun persiapan yang telah anda lakukan, namun tetap ada pertanyaan yang tidak dapat diantisipasi.

Apabila Anda posisi sebagai penanya, maka dibawah ini akan membimbing kita dalam menyampaikan pertanyaan. Mengingat bahwa ada perbedaan yang sangat mencolok antara pertanyaan pendek dan pertanyaan yang membutuhkan jawaban panjang, misalnya:

- Sebutkan langkah-langkah pelayanan secara berurutan.
- Mengapa perlu pelayanan secara berurutan, atau mengapa hal itu penting.

Berikut ini contoh-contoh tentang bentuk pertanyaan yang membutuhkan jawaban dan informasi yang dikehendaki.

**Tabel 4. Informasi yang dikehendaki, contoh pertanyaan dan kemungkinan jawaban**

<b>Informasi yang dikehendaki</b>	<b>Contoh bentuk pertanyaan</b>	<b>Kemungkinan jawaban</b>
Memperoleh jawaban yang pasti ( <i>leading question</i> )	Apakah Anda setuju dengan kenaikan harga Bahan Bakar Minyak	Setuju;  Tidak setuju:

<b>Informasi yang dikehendaki</b>	<b>Contoh bentuk pertanyaan</b>	<b>Kemungkinan jawaban</b>
Meminta pendapat mengenai masalah yang mengandung pertanyaan ( <i>controversial</i> )	Bagaimana pendapat Anda tentang pernyataan: agar memperoleh hasil, bawahan Anda harus dikerasi	Menurut saya, langkah itu ....., karena dengan kita memperlakukan kasar saja..... dst.
Pertanyaan yang bersifat umum	Bagaimana cara menangani persoalan ini	Menurut seorang ahli jiwa bernama....., menyatakan .....
Meminta pandangan	Bagaimana pendapat Anda mengenai usul tersebut	Pendapat saya .....
Menanyakan batasan (definisi)	Apakah manajemen itu	Manajemen adalah..... dst (Kadarman,1994),
Menanyakan perkiraan ( <i>estimate</i> )	Menurut Anda berapa kali hal itu terjadi	Menurut saya kurang lebih 5 kali (umpamanya)
Menanyakan fakta	Berapa kali keluhan-keluhan yang terjadi pada bulan ini :	10 kali (umpamanya)
Menanyakan pengalaman seseorang	Apa yang Anda lakukan dalam situasi seperti ini	Saya akan melakukan .....
Menguji pengetahuan seseorang	Bagaimana kebijakan instansi saudara apabila ada keluhan	Sesuai dengan UU; Peraturan; kebijakan

Informasi yang dikehendaki	Contoh bentuk pertanyaan	Kemungkinan jawaban
	dari masyarakat	perusahaan, maka dalam menangani... dst.

Mengajukan pertanyaan yang efektif, jawabannya tidak ada rumus mengajukan pertanyaan yang efektif. Pertanyaan yang baik tidak harus menjadi pertanyaan yang didesain untuk membuat bingung penerima pertanyaan itu. Melainkan pertanyaan itu akan memancing penerimanya dan yang hadir untuk mempertimbangkan sudut pandang atau isu yang berbeda.

Mengajukan pertanyaan yang efektif memerlukan pemikiran yang hati-hati mengenai apa yang ingin dicapai. Pertanyaan kunci dapat membantu mencapai tujuan, tetapi ingat bahwa pertanyaan yang kurang dipikirkan secara matang dapat mengurangi kredibilitas Anda.

Bagaimana Menjawab Pertanyaan Secara Efektif, Kuncinya, mampu menguasai pertanyaan sama pentingnya dengan isi materi yang Anda presentasikan.

#### d. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi efektif

Faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi efektif atau yang di sebut dengan *the seven c's communication*, sebagai berikut;

- a) *Credibility* (keterpercayaan), yaitu dalam komunikasi antara komunikator dan komunikan harus saling mempercayai.
- b) *Context* (perhubungan petailan), yaitu keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi dan kondisi lingkungan sewaktu komunikasi berlangsung.
- c) *Content* (kepuasan), yaitu komunikasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan antara dua belah pihak.

- d) *Clarity* (kejelasan), yaitu kejelasan yang dimaksud disini adalah tentang kejelasan isi berita, tujuan yang akan dicapai atau istilah yang dipergunakan.
- e) *Continuity and consistency* (kesinambungan dan konsistensi), yaitu komunikasi harus dilakukan secara terus menerus dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan informasi terdahulu.
- f) *Capability of audience* (kemampuan pihak penerima berita), yaitu pengiriman berita harus sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima berita.
- g) *Channels of distribution* (saluran pengirim berita), yaitu pergunakanlah saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa digunakan dan dikenal oleh khalayak umum.

Dapat pula dikembangkan **REACH** atau singkatan kata yang mencerminkan esensi dari komunikasi itu sendiri, yang berarti merengkuh atau meraih. Karena sesungguhnya komunikasi itu pada dasarnya adalah upaya bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari orang lain. REACH ini dikenal juga dengan nama lima Hukum Komunikasi Yang Efektif (*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*).

- a) *Respect*, adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan.
- b) *Empathy*, adalah kemampuan untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan mendengarkan.
- c) *Audible*, yaitu makna dari audible antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik.

- d) *Clarity*, adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan.
- e) *Humble*, adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki.

## 2. Melakukan Komunikasi Empatik

### a. Pentingnya Mendengar pada Komunikasi Empatik

Pada tataran implementatif, berusaha benar-benar mengerti orang lain adalah dasar apa yang disebut dengan mendengar pada komunikasi empatik. Ketika orang lain sedang berbicara, terkadang kita meletakkan proses mendengar dalam salah satu dari empat tingkat komunikasi tidak empatik.

- 1). Kita mungkin mengabaikan, dengan tidak benar-benar mendengarkan.
- 2). Kita mungkin berpura-pura, kita sebenarnya tidak mendengarkan yang diucapkan.
- 3). Kita mungkin selektif, kita mendengarkan hanya bagian-bagian tertentu dari percakapan.
- 4). Kita mungkin atentif, yakni kita hanya menaruh perhatian dan memfokuskan energi pada kata-kata yang diucapkan.

Oleh karena itu dalam hal berkomunikasi, mungkin masih sedikit dari kita yang mempraktikkan bentuk tertinggi dari mendengar yaitu empati, kita benar-benar mendengar untuk mengerti dan memahami orang lain (Covey, 1997).

Mendengar pada komunikasi empatik merupakan salah satu keterampilan berkomunikasi untuk mendukung pencapaian tujuan komunikasi, baik dari sisi persuasif maupun informatif. Banyak orang merasa yakin bahwa mereka

berkomunikasi secara efektif. Namun, ketika orang lain tidak merespons dengan cara yang dikehendaki, mereka cenderung menyalahkannya. Kita mungkin pernah mendengar seseorang berkomentar: “Saya tidak bisa mengerti anak saya, ia benar-benar tidak mau mendengarkan saya” atau “Mereka sama sekali tidak mengindahkan saya ketika saya berusaha memberi tahu sesuatu pada mereka”. Ketika orang lain tampaknya tidak mendengarkan pesan-pesan yang disampaikan, maka sebagai seorang yang kritis, kita harus bertanya pada diri sendiri: “Bagaimana saya mengubah cara saya dalam menyampaikan sesuatu agar orang lain lebih mau menerima apa yang saya katakan?” (Brooks & Goldstein, 2009).

Melalui mendengar dan memahami orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang memang mutlak dibutuhkan dalam membangun kerja sama dengan orang lain. Rasa empati akan dapat membuat kita mampu untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan lawan bicara untuk menerima pesan yang disampaikan. Oleh karena itu, berusaha untuk mengerti adalah prinsip yang benar yang dimanifestasikan di banyak bidang kehidupan. Dalam dunia pendidikan, sebagai guru memahami perilaku anak didik merupakan suatu keharusan. Dengan memahami perilaku anak didik, maka guru dapat berempati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan dan kesenangan bagi anak didik.

Berkomunikasi secara empatik berarti mendengar yang dilandasi kesadaran untuk memahami dengan perasaan, kepedulian dan perhatian terhadap orang yang berbicara. Dalam hal ini, yang perlu diperhatikan adalah cara memahami orang lain. Jangan melakukan hal yang sebaliknya, yakni mengharapkan orang lain yang harus lebih dahulu memahami kita. Sikap mau memahami tentu saja harus timbal balik, barulah kemudian akan muncul

saling pemahaman. Dengan dasar berpikir ini, tidak terlalu sulit bagi pihak-pihak yang saling berhubungan untuk menumbuhkan pengertian dan saling menghormati dalam tindakan komunikasi.

**b. Prinsip Komunikasi Empatik**

Agar terjalin komunikasi empatik, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

1) **Membuat kontak mata dengan pembicara**

Agar pembicaraan yang sedang berlangsung dapat berlanjut terus maka tataplah mata lawan bicara kita. Tatapan mata juga dapat mengurangi kemungkinan perhatian kita teralihkan. Tampilkan komunikasi nonverbal, seperti anggukan atau gelengan kepala dan ekspresi wajah yang sesuai untuk menunjukkan kepada pembicara bahwa kita menaruh perhatian terhadap pembicaraan tersebut. Kontak mata dengan lawan bicara akan memberi kesan dan pesan kepada orang tersebut bahwa kita sungguh-sungguh terhadap sesuatu yang dikomunikasikan. Kesungguhan ini akan menciptakan suasana keakraban dan rasa saling percaya sehingga akan lebih mudah baginya memberikan dukungan ataupun memberikan jawaban "ya" atau melakukan apapun yang kita harapkan.

2) **Hindari gerakan atau komunikasi nonverbal yang mengganggu**

Pada saat mendengarkan, hindari gerakan-gerakan yang dapat mengganggu proses mendengarkan itu sendiri, seperti: melihat-lihat jam, memutar-mutar pensil atau pulpen, merobek-robek kertas, melihat-lihat pemandangan atau melakukan aktivitas lainnya. Dengan melakukan hal seperti itu, pembicara akan mengartikan bahwa kita tidak tertarik, bosan dan tidak peduli sehingga akhirnya topik

pembicaraan tidak sesuai dengan maksud komunikasi tersebut. Bersikaplah yang wajar dan tidak berlebih-lebihan.

- 3) Mengungkapkan kembali dan mengajukan pertanyaan  
Apabila memang perlu, ulangi apa yang disampaikan pembicara dengan menggunakan bahasa sendiri. Ini merupakan tahap perkembangan mendengar secara empatik. Proses ini selain merupakan proses untuk memperjelas makna, juga merupakan cara terbaik untuk mengetahui jika kita benar-benar mengerti atau tidak. Pendengar yang empatik akan menganalisis yang dia dengar dan akan mengajukan pertanyaan. Dengan mengajukan pertanyaan, akan memperjelas maksud yang dibicarakan dan meyakinkan pembicara bahwa kita mengerti, sekaligus memberikan dukungan kepada pembicara untuk berbicara lebih lanjut karena kita benar-benar memerhatikan dan mendengarkan secara serius.
- 4) Buat transisi antara menjadi pendengar yang baik dan pembicara yang baik  
Kita memiliki kecenderungan untuk berbicara daripada mendengarkan. Dan kita juga memiliki kecenderungan untuk berbicara sambil mendengarkan. Pendengar yang empatik tidak akan melakukan hal tersebut. Sebuah proses komunikasi adalah proses antara mendengarkan dan berbicara, dan dalam proses komunikasi yang efektif, kita melakukan peran tersebut secara bergantian. Lakukan peran transisi antara peran mendengarkan dan peran berbicara secara baik.
- 5) Berusaha mengerti, kemudian dimengerti  
Usaha untuk mengerti orang lain tidak terbatas pada mengerti kata-kata yang diucapkannya. Kalau kita mengerti orang lain seperti itu, berarti kita masih melihat orang lain melalui kaca mata kita sendiri. Kita harus melangkah lebih

jauh lagi masuk ke diri orang itu, untuk melihat dunia sebagaimana ia memandangnya, mengerti keadaannya, dan juga harus bisa merasakan emosi kejiwaannya.

6) Diagnosis sebelum respons

Mendiagnosis terlebih dahulu sebelum membuat resep merupakan prinsip yang penting bagi semua profesional. Pendengar yang empatik akan melakukan diagnosis terlebih dahulu untuk meneliti permasalahan yang dihadapi oleh lawan bicaranya sebelum memberikan pendapat, masukan, atau jawaban. Setelah menemukan akar permasalahannya, akan lebih mudah untuk membantu memberikan jawaban, solusi ataupun masukan yang diperlukan lawan bicara. Mungkin ada orang yang protes bahwa melakukan hal itu akan menghabiskan terlalu banyak waktu. Memang hal itu akan menghabiskan banyak waktu pada awalnya, tetapi akan menghemat waktu nantinya.

7) Tunjukkan minat, perhatian, dan kepedulian

Dalam berkomunikasi kita bisa menunjukkan minat kita yang begitu besar kepada lawan bicara kita dengan perhatian dan kepedulian kepadanya. Apabila ia merasakan bahwa ia mendapatkan perhatian, kepedulian, dan rasa hormat ketika berbicara ataupun menyampaikan pendapat, maka ia juga akan bersedia mendengarkan dengan penuh perhatian sesuatu yang kita komunikasikan kepadanya. Dengan fokus perhatian kita kepada orang lain akan bisa lebih mudah memahami dan mengetahui keadaannya, apakah seputar tentang keinginan, permasalahan atau apa yang ia perlukan dari kita. Jika telah dipahami dengan baik, kita tentu bisa mengomunikasikan hal yang mungkin dapat menarik perhatiannya dan sesuatu yang mungkin mereka mau terima atau dukung.

**c. Hambatan Komunikasi Empatik**

Kemampuan komunikasi secara empatik tidak muncul begitu saja dalam diri seseorang. Ia harus berangkat dari sebuah kesadaran akan kebutuhan psikologis dan kebutuhan untuk berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif kepada orang lain. Komunikasi secara empatik memerlukan perubahan paradigma yang sangat mendalam, karena pada umumnya berusaha terlebih dahulu untuk minta didengarkan dan dimengerti. Jika ingin berkomunikasi secara efektif untuk memengaruhi orang lain seperti pasangan, anak-anak kita, tetangga, guru-siswa, maka kita harus terlebih dahulu mendengarkan dan mengerti mereka.

Berdasarkan hasil penelitian Goleman (1997), sebenarnya akar empati itu sudah ada pada seseorang sejak mereka masih bayi atau sejak mereka lahir. Tanda-tanda awal empati ini dicontohkan sebagaimana bayi akan menangis ketika mereka mendengar bayi lain menangis. Seorang anak umur satu tahun akan mengulum jarinya sendiri untuk mengetahui apakah ia juga terluka, ketika melihat bayi lain terluka jarinya. Dan seorang anak akan menghapus matanya meskipun ia tak menangis, ketika melihat ibunya menangis. Kepekaan empati anak ini akan mulai lenyap saat anak berusia sekitar dua setengah tahun, ketika mereka mulai menyadari bahwa kepedihan orang lain berbeda dengan kepedihan mereka sendiri, dan mereka sudah pintar mencari hiburan. Pada tahap ini dalam perkembangannya, anak-anak mulai berbeda kepekaan empatinya terhadap orang lain. Ada anak-anak yang amat peduli terhadap kondisi orang lain, namun anak-anak lain tidak demikian. Adanya perbedaan dalam kepekaan empati pada anak ini, ada kaitannya dengan pola asuh orangtua dalam menerapkan disiplin pada anak-anaknya.

Dari realitas yang ada, kita akan banyak menyaksikan bahwa banyak orang yang tidak dapat memaksimalkan kemampuan

mendengar pada komunikasi empatik. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut.

1) Faktor Lingkungan

Sikap empati sulit bagi orang yang tumbuh dalam lingkungan yang tidak punya empatik. Apabila orangtua terus-menerus gagal memperlihatkan empati apapun dalam bentuk emosi tertentu pada anak (misalkan dalam kebahagiaan, kesedihan, kebutuhan membelai), anak pun akan mulai menghindar untuk mengungkapkan, dan barangkali bahkan untuk merasakan emosi-emosi yang sama dari orangtua maupun orang lain. Penganiayaan emosi pada anak dari lingkungan sekitar mereka, akan dapat menumpulkan empati dalam diri anak. Menurut Goleman (1997), anak-anak yang secara terus menerus mengalami penganiayaan emosi, termasuk perlakuan kejam, sadis, penghinaan, dan kekerasan, maka ia dapat menjadi hiperwaspada akan emosi orang di sekitar mereka. Dalam pertumbuhannya, anak-anak yang sering mengalami penganiayaan psikologis, ada kemungkinan kelak pada saat dewasa nanti akan menderita pola perubahan emosi yang hebat dan berubah-ubah yang sering didiagnosis sebagai “kepribadian di ambang batas”.

2) Kebiasaan Buruk dalam Proses Mendengarkan

(Bramantyo & Prasetyo, 2007) Kebiasaan buruk yang terjadi dalam sebuah komunikasi, antara lain:

- a). *Pseudo Listening*; menunjukkan kepalsuan, orang yang terlihat seolah-olah mendengarkan pembicaraan, mengangguk setuju dan memahami apa yang disampaikan padahal semua itu palsu. Pada hakikatnya, ia tidak setuju dan tidak mau melakukan sesuatu yang disampaikan pembicara.

- b). *Stage Hogging*; hanya tertarik pada ide dan konsep pemikiran diri sendiri dan tidak peduli pada apa yang disampaikan orang lain.
- c). *Selective Listening*; hanya memberikan respons terhadap apa yang menjadi perhatiannya dan mengabaikan yang lain.
- d). *Filling in Gaps*; orang dengan tipe seperti ini mendengarkan sedikit dan selanjutnya merekayasa informasinya sendiri berdasarkan konsep yang ada pada dirinya.
- e). *Insulated Listening*; kebiasaan ini hampir merupakan kebalikan dari selective listening. Orang dengan tipe seperti ini memiliki kebiasaan jika mendapatkan topik yang tidak menarik baginya maka ia cenderung untuk tidak mendengar keseluruhan informasi yang disampaikan.
- f). *Defensive Listening*; orang yang tidak percaya diri atau merasa tidak aman. Orang ini cenderung menyampaikan komentar-komentar yang menyerang untuk mempertahankan dirinya.
- g). *Ambushing*; kebiasaan mendengarkan pembicara secara saksama dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang dapat dipergunakan olehnya untuk menyerang kembali apa yang disampaikan oleh pembicara. Kebiasaan ini juga sebagai bentuk untuk mempertahankan diri.

### 3) Kecewa dan Marah

Ada orang yang mudah sekali berempati terutama kepada orang yang bersikap dan berperilaku baik padanya. Namun apabila sikap temannya tidak sesuai dengan keinginannya, ia pun kurang berempati kepadanya. Rasa marah dan kecewa yang tersembunyi dapat meredupkan empati dan

membutakan dari dampak negatif perkataan serta perbuatan seseorang.

4) Prasangka dan Terlalu Berempati

Disadari atau tidak, seseorang sering menilai motif perilaku orang lain berupa prasangka negatif. Prasangka adalah sikap negatif terhadap kelompok tertentu atau seseorang. Hal ini karena semata-mata “keanggotaannya” dalam kelompok tertentu. Meskipun prasangka tidak selalu salah atau irasional, ia dapat juga positif. Hanya saja prasangka yang positif tidak menimbulkan masalah dalam hubungan sosial. Perasaan empati berkurang bila prasangka (negatif) muncul dalam komunikasi. Hal ini akan mendistorsi hubungan dan mengakibatkan komunikasi menjadi rusak.

Sikap empati sering dirancukan dengan sikap mengalah, tidak jujur mengutarakan perasaan, tidak tegas atau tidak terusterang. Orang yang empati tidak menahan diri dari memberikan umpan balik kepada orang lain. Empati bukanlah sikap sentimentil “saya oke, kamu oke.” Hal itu tidak berarti bahwa setiap komunikator memakai perasaan orang lain dan berusaha menyenangkan setiap orang. Hal itu akan menjadi pengalaman yang tidak nyaman dan akan menutup berbagai kemungkinan tindakan yang seharusnya dilakukan. Sebaliknya, empati berarti mempertimbangkan secara mendalam perasaan orang lain dan kemudian membuat keputusan-keputusan cerdas sebagai keberhasilan merespons perasaan-perasaan itu (Masturi, 2010).

### 3. Melakukan Komunikasi Persuasif

a. Hambatan dan isi pesan dalam komunikasi persuasif

1) Hambatan komunikasi persuasif

Image komunikator dalam komunikasi persuasif sangat menentukan dalam mengubah, membentuk dan

memperkuat sikap, pendapat dan perilaku sasaran sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Citra komunikator berbanding lurus dengan kredibilitasnya.

Komunikator dalam melakukan komunikasinya, akan dihadapkan pada masalah sikap, nilai, dan kepercayaan sasaran yang bertentangan.

Sasaran yang dihadapi komunikator dalam menerima pesannya tidak semata menggunakan pikiran yang logis saja. Mereka kadangkala menggunakan perasaan, keinginan, serta pilihan-pilihannya untuk mengambil keputusan. Mereka kadang-kadang bersikap apatis atau skeptis.

Hambatan-hambatan terhadap komunikasi persuasif di antaranya adalah: noise factor; semantic factor meliputi penggunaan kata-kata dan istilah; kepentingan; motivasi yang berbeda antara komunikator dengan komunikan; serta prasangka.

## 2) Isi pesan dalam komunikasi persuasif

Pesan merupakan simbol yang diarahkan secara selektif yang diperuntukkan dalam mengkomunikasikan informasi. Dalam proses komunikasi, pesan yang disampaikan dapat berupa verbal dapat pula nonverbal. Dapat disengaja, dapat pula tak disengaja. Pesan verbal merupakan salah satu faktor yang paling menentukan dalam keberhasilan komunikasi persuasif.

Suatu pesan dikatakan efektif bila makna pesan yang dikirim komunikator berkaitan erat dengan makna pesan yang diterima atau ditangkap serta dipahami oleh sasaran.

Didalam menulis pesan-pesan yang bersifat persuasif harus dibuat untuk meyakinkan dari pihak-pihak yang berhubungan dengan organisasi. Pesan-pesan persuasif yang efektif haruslah dirancang sedemikian rupa, antara lain dengan fokus pada penerima, sehingga pesan dapat sesuai dengan tujuan.

Terdapat tiga tujuan pesan komunikasi persuasif, yaitu: membentuk tanggapan, memperkuat tanggapan, dan mengubah tanggapan.

Dalam proses pembentukan sikap dan tanggapan, komunikator harus mampu mempertalikan antara gagasan atau produk baru dengan nilai-nilai yang telah melekat dalam sistem masyarakat atau sasaran. Penguatan tanggapan adalah terdapatnya kesinambungan perilaku yang sedang berlangsung saat ini terhadap beberapa produk, gagasan dan isu. Perubahan tanggapan adalah perubahan tanggapan sasaran persuasi untuk mengubah perilaku mereka terhadap suatu produk, konsep atau gagasan.

Dalam komunikasi persuasif, menggayakan pesan merupakan aspek yang penting karena dapat “membungkus” pesan menjadi lebih menarik dan enak di “konsumsi”. Seorang komunikator harus memiliki gaya perolehan perhatian yang mengesankan, yang dapat diperoleh dengan cara penggunaan bahasa yang jelas, luas dan tepat. Bahasa yang efektif mengandung tiga unsur, yaitu kejelasan, kelugasan, dan ketepatan.

Agar komunikasi persuasif berfungsi dengan baik dan efektif, maka dalam penyampaian pesan-pesan persuasi harus disertai dengan gaya yang mengesankan, menawan, dan tidak membosankan. Daya guna pesan persuasif

dapat dilihat dari fungsi pesan itu sebagai (1) isyarat yang disampaikan, (2) bentuk struktural, (3) pengaruh sosial, (4) penafsiran, (5) refleksi diri, dan (6) kebersamaan.

b. Melakukan Komunikasi Persuasi

1) Teknik persuasive

Setelah mengetahui klasifikasi kebutuhan hidup manusia maka dalam melaksanakan komunikasi persuasi yang bertujuan merubah pendapat, sikap, dan perilaku orang lain maka teknik atau cara menyampaikannya biasanya disesuaikan dengan beberapa keadaan diantaranya ialah: (1) apakah yang hendak dicapai dalam usaha komunikasi tersebut; (2) siapakah yang menjadi komunikan?; (3) dalam situasi yang bagaimanakah keadaan komunikan pada waktu berlangsungnya komunikasi tersebut?

Ada beberapa cara yang dapat digunakan dalam penyusunan pesan yang menggunakan teknik persuasi, Canggara membagi atas lima cara yaitu:

- a) *Fear Appeal*, yaitu metode penyusunan atau penyampaian pesan dengan menimbulkan rasa ketakutan kepada komunikan;
- b) *Emotional Appeal*, yaitu cara penyusunan atau penyampaian pesan dengan berusaha menggugah emotional;
- c) *Reward Appeal*, yaitu cara penyusunan pesan atau penyampaian pesan dengan menawarkan janji-janji kepada komunikan;
- d) *Motivational Appeal*, yaitu teknik penyusunan pesan yang dibuat bukan karena janji-janji, tetapi disusun untuk menumbuhkan internal psikologis

komunikasikan sehingga komunikasikan mau mengikuti pesan-pesan tersebut;

- e) *Humorous Appeal*, yaitu teknik penyusunan pesan yang disertai dengan humor, sehingga dalam penerimaan pesan bagi komunikasikan tidak merasa jenuh.

Perubahan opini, sikap, dan perilaku yang diharapkan dalam diri seseorang menyusul adanya tindakan komunikasikan memerlukan waktu dan proses. Oleh sebab itulah komunikasi persuasi merupakan sebuah proses, proses yang terkandung dalam komunikasi persuasi yaitu: (1) Persuasi adalah suatu proses komunikasi; (2) Persuasi adalah suatu proses belajar; (3) Persuasi adalah suatu proses perseptual; (4) Proses adalah suatu proses adaptif; dan (5) Persuasi adalah suatu proses ketidakseimbangan dan keseimbangan.

Untuk menguasai teknik persuasi, faktor-faktor yang diperlukan antara lain sebagai berikut: (1) Mampu berpikir dalam kerangka acuan yang lebih besar untuk penggunaan teknik yang tepat dalam suatu keadaan tertentu; (2) Mampu menegaskan kredibilitas; (3) Mampu berempati; (4) Mampu menunjukkan perbedaan dengan sasaran; (5) Mampu mengetahui saat-saat yang tepat untuk menggiring audiens pada pesan yang diberikan; (6) Mampu mengetahui kapan alat bantu komunikasi digunakan, dan lain-lain.

Persuasi merupakan tindakan memanipulasi simbol untuk menghasilkan perubahan melalui “tingkah laku evaluatif” dan “tingkah laku pendekatan penghindaran” atau “sikap”.

2) Strategi komunikasi persuasif

Strategi adalah rencana terpilih yang bersifat teliti dan hati-hati atau serangkaian manuver yang telah dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam mempertimbangkan strategi komunikasi persuasi yang akan diterapkan, perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) spesifikasi tujuan persuasi;
- b) identifikasi kategori sasaran;
- c) perumusan strategi persuasi;
- d) pemilihan metode persuasi yang diterapkan.

Langkah-langkah dalam perumusan strategi komunikasi persuasif antara lain:

- a) pengumpulan dan analisis data;
- b) analisis dan evaluasi fakta;
- c) identifikasi masalah;
- d) pemilihan masalah yang ingin disampaikan dan dipecahkan;
- e) perumusan tujuan;
- f) perumusan alternatif pemecahan masalah;
- g) penetapan cara mencapai tujuan;
- h) evaluasi hasil kegiatan; dan
- i) reconsiderasi/mempertimbangkan kembali,

Prinsip-prinsip dalam merumuskan strategi komunikasi persuasi yang perlu diperhatikan adalah:

- a) prinsip identifikasi;
- b) prinsip tindakan;
- c) prinsip familiaritas dan kepercayaan; dan
- d) prinsip kejelasan.

#### 4. Melakukan Komunikasi Santun

##### a. Kebiasaan Dalam Berbahasa

Bahasa menentukan perilaku budaya manusia memang ada benarnya. Orang yang ketika berbicara menggunakan pilihan kata, ungkapan yang santun, struktur kalimat yang benar menandakan bahwa kepribadian orang itu memang baik. Sebaliknya, jika ada orang yang sebenarnya kepribadiannya tidak baik, meskipun berusaha berbahasa secara baik, benar, dan santun di hadapan orang lain; pada suatu saat tidak mampu menutup-nutupi kepribadian buruknya sehingga muncul pilihan kata, ungkapan, atau struktur kalimat yang tidak benar dan tidak santun. Mereka yang santun, halus, dan baik, ketika mereka berkomunikasi dengan orang lain di luar rumah, mereka juga akan berbahasa santun, halus, dan baik.

##### 1) Kesulitan Menata Bahasa Secara Santun

Hingga saat ini, kesantunan dalam berbahasa Indonesia belum banyak dikaji secara ilmiah. Para ahli Pragmatik belum banyak meneliti pemakaian Bahasa Indonesia yang santun. Memang para ahli bahasa sudah menetapkan pemakaian bahasa yang baik dan benar.

Banyak orang sudah dapat berbahasa secara baik dan benar, tetapi kadang-kadang belum mampu berbahasa secara santun. Perhatikan contoh di bawah ini!

*Begitu saya mundur dari jabatan Presiden, Madura Papua, dan Aceh akan memisahkan diri dari NKRI (konteks tuturannya adalah ketika Presiden mendapat tekanan dari*

lawan politiknya agar mundur dan jabatannya pada saat negara diguncang berbagai kerusuhan).

Tuturan di atas merupakan bahasa yang baik (karena sudah sesuai dengan ragam) dan juga sudah benar karena tidak ada kaidah tata bahasa yang dilanggar. Namun, apakah tuturan tersebut sudah santun? Tuturan tersebut terasa kurang santun karena penutur/komunikator terkesan kurang rendah hati sehingga dapat menyinggung perasaan mitra tutur/komunikasi. Sebagai seorang Presiden, mestinya tidak perlu berkata seperti itu meskipun dengan risiko kehilangan jabatannya. Tuturan akan menjadi lebih santun jika dikatakan

*"Begitu saya mundur dari jabatan Presiden apakah ada jaminan bahwa keadaan negara akan semakin membaik?"*.

Suatu tuturan dikatakan santun bila dapat meminimalkan pengungkapan pendapat yang tidak santun.

Grice (2000) merumuskan kembali anggapan tersebut menjadi "Pilihlah ungkapan yang tidak meremehkan status komunikasi". Artinya, dalam berkomunikasi, demi kesantunan kita perlu memilih ungkapan yang paling kecil kemungkinannya menyebabkan komunikasi kehilangan muka. Oleh karena itu, demi kesantunan, komunikator harus dapat memperlakukan komunikasi sebagai berikut :

- Jangan perlakukan komunikasi sebagai orang yang tunduk kepada komunikator.

- Kemampuan memperlihatkan sikap bersahabat kepada komunikan.
- Gunakan kode bahasa yang mudah dipahami oleh komunikan.
- Kemampuan memilih topik yang disukai oleh komunikan dan cocok dengan situasi.
- Benar, komunikasi akan terasa santun dan tidak mustahil berbagai tujuan komunikasi dapat dicapai.

Selain itu, pemakaian bahasa agar santun dapat juga dinyatakan menggunakan bentuk ironi atau kejadian atau situasi yg bertentangan dengan yg diharapkan atau yg seharusnya terjadi. Penerapan bentuk ironi komunikator berkomunikasi dengan santun, tetapi yang dikomunikasikan itu tidak benar, dan karena itu daya ilokusinya (maksudnya) adalah yang sebaliknya. Jadi dengan menerapkan prinsip ini, komunikator mengungkapkan daya ilokusi yang tidak santun secara santun. Misalnya: "*Terima kasih Anda sangat perhatian dengan keluarga saya, bahkan sempat antar-jemput istri saya!*" padahal yang dimaksudkan komunikator adalah bahwa pendengar telah terlalu jauh mencampuri urusan keluarganya yang seharusnya tidak pantas dilakukan oleh pendengar.

## 2) Menata Bahasa Secara Santun

Bahasa merupakan alat komunikasi, berkomunikasi merupakan interaksi antara komunikator dengan komunikan. Ada tiga hal penting ketika komunikator berinteraksi dengan komunikan.

- a) Komunikan diharapkan dapat memahami maksud yang disampaikan oleh komunikator.

- b) Setelah komunikasi memahami maksud komunikator, komunikasi akan mencari aspek komunikasi yang lain.
- c) Tuturan komunikator kadang-kadang juga disimak oleh orang lain (orang ketiga) yang sebenarnya tidak berkaitan langsung dengan komunikasi antar komunikator dengan komunikasi.

Berbahasa dan berperilaku santun merupakan kebutuhan setiap orang, bukan sekedar kewajiban. Seseorang berbahasa dan berperilaku santun sebenarnya lebih dimaksudkan sebagai wujud aktualisasi diri.

Struktur bahasa yang santun adalah struktur bahasa yang disusun oleh komunikator atau penulis agar tidak menyinggung perasaan pendengar atau pembaca. Bahasa yang benar adalah bahasa yang dipakai sesuai dengan kaidah yang berlaku. Seseorang sedang berkomunikasi dalam situasi tidak resmi, mereka menggunakan kaidah bahasa tidak resmi. Ketika seseorang sedang menulis karya ilmiah untuk makalah, skripsi, tesis, atau disertasi mereka menggunakan kaidah bahasa baku. Jika penulis sedang memerankan tokoh pejabat, maka bahasa yang digunakan adalah kaidah bahasa resmi. Masih ada satu kaidah lagi yang perlu diperhatikan yaitu kesantunan. Ketika seseorang sedang berkomunikasi, hendaknya disampaikan baik dan benar juga santun. Kaidah kesantunan dipakai dalam setiap tindak bahasa. Agar pemakaian bahasa terasa semakin santun, komunikator dapat berbahasa menggunakan bentuk-bentuk tertentu yang dapat dirasa sebagai bahasa santun, seperti:

- a) Menggunakan tuturan tidak langsung biasanya terasa lebih santun jika dibandingkan dengan tuturan yang diungkapkan secara langsung.
- b) Pemakaian bahasa dengan kata-kata kias terasa lebih santun dibandingkan dengan pemakaian bahasa dengan kata-kata lugas.
- c) Ungkapan memakai gaya bahasa penghalus terasa lebih santun dibandingkan dengan ungkapan biasa.

- d) Tuturan yang dikatakan berbeda dengan yang dimaksud biasanya tuturan lebih santun
- e) Tuturan yang dikatakan secara implisit biasanya lebih santun dibandingkan dengan tuturan yang dikatakan secara eksplisit.

### 3) Penentu kesantunan

#### a) Faktor penentu kesantunan

Faktor kesantunan adalah segala hal yang dapat memengaruhi pemakaian bahasa menjadi santun atau tidak santun. Faktor kesantunan dari aspek kebahasaan dapat diidentifikasi sebagai berikut. Aspek penentu kesantunan dalam bahasa verbal lisan, antara lain aspek intonasi, aspek nada bicara, faktor pilihan kata, dan faktor struktur kalimat.

Dalam bahasa lisan, kesantunan juga dipengaruhi oleh faktor bahasa nonverbal, seperti gerak gerik anggota tubuh, kerlingan mata, gelengan kepala, acungan tangan, kepalan tangan, tangan kerkacak pinggang, dan sebagainya. Faktor penentu kesantunan yang dapat diidentifikasi dari bahasa verbal tulis, seperti pilihan kata yang berkaitan dengan nilai rasa, panjang pendeknya struktur kalimat, ungkapan, gaya bahasa, dan sebagainya.

Faktor penentu kesantunan dari aspek non kebahasaan berupa pranata sosial budaya masyarakat, pranata adat, seperti jarak bicara antara penutur dan mitra tutur dan sebagainya.

#### b) Faktor yang dapat menggagalkan komunikasi

Banyak faktor yang menyebabkan komunikasi dapat gagal, antara lain: (a) komunikan tidak memiliki informasi lama sebagai dasar memahami informasi baru yang disampaikan komunikator, (b) Komunikan tidak tertarik dengan isi informasi yang disampaikan Komunikator (c) komunikan tidak berkenan dengan cara menyampaikan informasi si komunikator, (d) apa yang diinginkan memang tidak ada atau tidak dimiliki oleh komunikan, (e) komunikan tidak memahami yang dimaksud oleh

komunikator, dan (f) jika menjawab pertanyaan, komunikasikan justru melanggar kode etik.

c) Faktor kebahasaan sebagai penanda kesantunan

Faktor yang menentukan santun tidaknya pemakaian bahasa ditentukan oleh dua hal, yaitu faktor kebahasaan, dan faktor non kebahasaan. Faktor kebahasaan yang dimaksud adalah segala unsur yang berkaitan dengan masalah bahasa, baik bahasa verbal maupun bahasa nonverbal. Faktor kebahasaan verbal yang dapat menentukan kesantunan dapat dideskripsikan sebagai berikut. (1) pemakaian diksi, (2) Pemakaian gaya bahasa.

d) Faktor non kebahasaan sebagai penentu kesantunan

Ketika orang berkomunikasi, penutur tidak hanya melibatkan faktor bahasa. Faktor-faktor non kebahasaan juga ikut menentukan kesantunan, yaitu: (1) topik pembicaraan, (2) konteks situasi komunikasi.

4) Indikator Pemakaian Bahasa Secara Santun

Indikator adalah penanda yang dapat dijadikan penentu apakah pemakaian bahasa Indonesia si komunikator itu santun atau tidak. Penanda-penanda tersebut dapat berupa unsur kebahasaan maupun unsur non kebahasaan.

Indikator kesantunan menurut Pranowo (2005), bahwa agar komunikasi dapat terasa santun, tuturan ditandai dengan hal-hal berikut. (1) perhatikan suasana perasaan komunikasikan (angon rasa), (2) pertemukan perasaan Anda dengan perasaan komunikasikan (angon rasa), (3) jagalah agar tuturan dapat diterima oleh komunikasikan (empan papan), (4) jagalah agar tuturan memperlihatkan rasa ketidakmampuan komunikator dihadapan komunikasikan (sifat rendah hati), (5) jagalah agar tuturan memperlihatkan komunikasikan diposisi lebih tinggi (sikap hormat), dan (6) jagalah agar tuturan selalu memperhatikan apa yang dikatakan kepada komunikasikan juga dirasakan oleh komunikator (sikap tepa selira)

Cara menyampaikan maksud, beberapa cara menyampaikan maksud agar tuturan dapat dikatakan santun dapat dijelaskan sebagai berikut. (1) menerima keadaan seperti adanya (rasa nrima), (2) sikap mengalah demi rasa solidaritas, (3) sikap mengalah demi rasa hormat, (4) sikap tenggang rasa, (5) menyesuaikan diri dengan waktu dan tempat (sikap empan papan).

**b. Penerapan Komunikasi Santun**

Dalam berkomunikasi dengan santun, ada beberapa nilai-nilai etnis yang dapat diterima oleh seluruh atau sebagian besar masyarakat etnis lain dan dapat diserap untuk menumbuhkan kembangkan kesantunan berbahasa. Yaitu: sikap rendah hati; sikap empan papan; sikap menjaga perasaan; sikap mau berkorban; sikap mawas diri.

1) Pembiasaan berbahasa secara santun pada anak

Pada umumnya orang tidak menyadari bahwa menggunakan bahasa adalah suatu kemahiran yang kompleks. Penggunaan bahasa terasa wajar karena tanpa diajarkan siapa pun, seorang bayi akan tumbuh besar bersama-sama dengan pertumbuhan bahasanya. Dari umur satu hingga satu setengah tahun, bayi pada awalnya mengeluarkan bentuk-bentuk bahasa yang kita kenal sebagai *cooing* 'dekatan', *babbling* 'celotehan', kemudian berkembang menjadi ujaran satu kata. Tumbuh menjadi ujaran dua kata, dan akhirnya membentuk *Pivot Grammar* 'Tata Bahasa Anak' dan akhirnya menjadi kalimat kompleks ketika umurnya menjelang empat atau lima tahun seperti dijelaskan Dardjowidjoyo (2008).

Fungsi utama bahasa adalah sebagai alat komunikasi. Pembelajaran bahasa selain untuk meningkatkan keterampilan berbahasa, juga untuk meningkatkan kemampuan berpikir, mengungkapkan gagasan, perasaan, pendapat, persetujuan, keinginan,

penyampaian informasi tentang suatu peristiwa dan kemampuan untuk memperluas wawasan.

Tujuan berkomunikasi kepada lawan bicara adalah untuk menyampaikan pesan dan menjalin hubungan sosial (*social relationship*). Dalam penyampaian pesan tersebut biasanya digunakan bahasa *verbal* baik lisan atau tulis, *atau nonverbal* (bahasa isyarat) yang dipahami kedua belah pihak; pembicara dan lawan bicara. Sedangkan tujuan komunikasi untuk menjalin hubungan sosial dilakukan dengan menggunakan beberapa strategi. Misalnya, dengan menggunakan ungkapan kesopanan, ungkapan implisit, basa-basi dan penghalusan istilah.

## 2) Berbahasa santun guru siswa

Temuan berbahasa di kalangan siswa, yaitu kosa kata kesantunan berbahasa yang digunakan siswa dalam berkomunikasi dengan guru. Kosakata bahasa biasa atau wajar yaitu kosakata bahasa yang digunakan siswa dalam berkomunikasi dengan siswa yang lain, kosakata bahasa tidak santun dalam komunikasi siswa biasanya terjadi bila siswa berkomunikasi dengan teman akrabnya.

Terdapat perbedaan persepsi tentang kesantunan berbahasa di kalangan siswa, guru, dan karyawan. Pandangan siswa terhadap kesantunan berbahasa lebih ditekankan kepada segi pragmatis, sedangkan menurut guru dan karyawan kesantunan berbahasa lebih cenderung normatif (berkaitan dengan nilai-nilai norma) antara lain kebenaran, kejujuran, keadilan, kebaikan, lurus, halus, sopan, pantas, penghargaan, khidmat, optimisme, indah menyenangkan, logis, fasih, terang,

tepat, menyentuh hati, selaras, mengesankan, tenang, efektif, lunak, dermawan, lemah lembut, dan rendah hati.

Untuk mengatasi hal tersebut di atas peranan guru amat penting. Guru merupakan kunci dan sekaligus ujung tombak pencapaian misi pembaharuan pendidikan. Gurulah yang mengatur, mengarahkan, dan menciptakan suasana kegiatan belajar mengajar yang tepat untuk mencapai tujuan dan misi pendidikan nasional. Oleh karena itu, secara tidak langsung guru dituntut untuk lebih profesional, inovatif, perspektif, dan proaktif dalam melaksanakan tugas pembelajaran. Demikian pula dalam hal keteladanan perilaku santun dalam berbahasa.

Seperti peribahasa *bilaguru kencing berdiri, anak kencing berlari*, apa pun yang dicontohkan guru dalam kesehariannya, anak akan meniru dan meneladaninya. Beberapa metode pendidikan anak dalam Islam bisa diterapkan dalam hal membiasakan anak berperilaku santun dalam berbahasa. Pertama adalah metode keteladanan, kedua metode adat kebiasaan atau pembiasaan, ketiga pendidikan dengan metode nasihat, keempat metode pengawasan, kelima dengan menggunakan metode hukuman.

Guru adalah orang tua siswa di sekolah. Bila guru memberi contoh perilaku berbahasa secara santun, membiasakannya dalam keseharian siswa, menasihati siswa bila berlaku tidak santun terutama dalam perilaku berbahasa, mengawasi kegiatan tersebut bersama seluruh civitas sekolah, dan memberi hukuman yang mendidik kepada siswa yang melanggar kebiasaan berbahasa secara santun di sekolah, maka siswa lama kelamaan akan memiliki kebiasaan berbahasa secara santun dalam

kesehariannya. Bukan hanya di sekolah tapi dalam seluruh kehidupan siswa karena hal tersebut sudah menjadi tabiat yang mendarah daging pada diri siswa. Menjadi akhlak dalam kesehariannya.

Bagaimana kondisi di lapangan. Mari kita cermati ketika siswa berbicara dengan temannya, dengan guru atau dengan orang yang lebih tua usianya. Bahasa gaul mendominasi gaya bahasa siswa. Kadang ketika siswa berbicara dengan guru atau orang yang lebih tua di lingkungan sekolah, karyawan tata usaha sekolah misalnya, siswa sering kebablasan menggunakan bahasa gaul yang pasti membuat perasaan para pendengar yang paham perilaku bahasa yang baik dan santun. Terutama bagi guru bahasa Indonesia. Tapi sebaliknya, guru pun kadang tercetus bahasa-bahasa kasar ketika ia dalam keadaan emosi.

#### D. AKTIVITAS PEMBELAJARAN

Fasilitator memfasilitasi peserta pelatihan untuk melakukan aktivitas pembelajaran sebagai berikut:

**Tabel 5. Aktivitas Pembelajaran Kegiatan Pembelajaran 2 (komunikasi efektif)**

Kegiatan	Metode pembelajaran	Waktu menit
Pendahuluan	1. Melakukan apersepsi agar suasana kelas menjadi kondusif, 2. Penjelasan tentang dimensi kompetensi, indikator, alokasi waktu dan skenario pembelajaran.	20

Kegiatan	Metode pembelajaran			Waktu menit
Inti	<b>Aktivitas Pembelajaran</b>	<b>Langkah-langkah</b>	<b>Waktu menit</b>	140
	<b>Penjajagan pemahaman peserta terkait komunikasi efektif dengan TANYA JAWAB antara FASILITATOR dan PESERTA</b>			
	TANYA JAWAB  Eksplorasi pemahaman peserta	Fasilitator mengecek kemampuan peserta terkait penerapan komunikasi secara efektif. Dengan cara memberikan pertanyaan pancingan kepada peserta secara acak, satu pertanyaan dilemparkan kepada beberapa peserta. kemudian berlanjut ke soal ke dua kepada beberapa orang dan seterusnya sampai soal ke lima. Pertanyaannya adalah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam kegiatan menyimak, mencakup kegiatan apa saja.</li> <li>- Mengapa mendengar efektif menuntut tenaga dan komitmen.</li> <li>- Apa hambatan mendengar aktif</li> <li>- Bagaimana pendekatan dasar berbicara pada 3/ 30/ 300 orang.</li> <li>- Apa kunci dalam menjawab pertanyaan secara efektif.</li> </ul>	30	
		Fasilitator memberikan jawaban yang benar	10	
	<b>Menerapkan komunikasi efektif dengan model pembelajaran SNOWBALL THROWING</b>			
	Informasi materi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator menyajikan materi secara umum</li> </ul>	20	
	Membentuk kelompok	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator membentuk kelompok, kelas dibagi menjadi 3 kelompok</li> <li>• Tiap kelompok tunjuk ketua</li> </ul>	5	
	Bekerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemanggilan ketua untuk</li> </ul>	55	

Kegiatan	Metode pembelajaran		Waktu menit
	kelompok	menerima tugas yang harus dibahas (tiap kelompok beda bahasan), yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana menyimak</li> <li>- Bagaimana menjadi pendengar</li> <li>- Bagaimana berbicara efektif</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiap kelompok membaca materi dan menuliskan pertanyaan dari isi materi termasuk <b>aplikasinya</b></li> <li>• Pertanyaan yang telah ditulis oleh kelompok, dilemparkan kepada kelompok lain untuk dijawab, begitu seterusnya hingga semua kelompok mendapat soal dari kelompok lain.</li> <li>• Penyampaian jawaban dilakukan secara berurutan dan bergantian atas pertanyaannya,</li> </ul>	
	Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluasi oleh sang fasilitator dari tiap jawaban</li> </ul>	15
	Refleksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta menulis refleksi terkait dengan pembelajaran ini</li> </ul>	5
Penutup	5) Fasilitator memberikan penguatan penerapan komunikasi efektif. 6) Fasilitator menutup sesi sub kegiatan pembelajaran 2 (komunikasi efektif).		20 menit

**Tabel 6. Aktivitas Pembelajaran Sub Kegiatan Pembelajaran 2 (komunikasi empatik)**

Kegiatan	Langkah pembelajaran	Waktu menit
Pendahuluan	1) Melakukan apersepsi agar suasana kelas menjadi kondusif, 2) Penjelasan tentang dimensi kompetensi, indikator, alokasi waktu, pembagian kelompok, dan skenario pembelajaran.	15

Kegiatan	Langkah pembelajaran			Waktu menit
Inti	<b>Aktivitas Pembelajaran</b>	<b>Langkah-langkah</b>	<b>Waktu menit</b>	150 menit
	<b>Memahami penerapan komunikasi persuasive, dengan model belajar SQ3R</b>			
	Survey (S) / Mengamati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator memberikan tugas men <b>survey (S) bahan ajar</b> dengan membaca cepat lembar informasi untuk mengetahui pokok-pokok pikiran dari kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun</li> </ul>	5	
	Question (Q) Menanya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator menugaskan kepada peserta diklat untuk membuat pertanyaan-pertanyaan (Question - Q) dari pokok-pokok pikiran sub kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi empatik. Catatan dapat pula dituliskannya pada program mind map.</li> </ul>	15	
	Read (R) Mengumpulkan informasi/ mencoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peserta diklat dipersilahkan mencari jawaban dari uraian materi atau referensi lain yang relevan dan membaca referensi (Read - R) sebagai penguatan terhadap kegiatan belajar yang dipelajari. Jawaban peserta dapat ditulis dalam kolom note/catatan pada program mind map</li> </ul>	25	
Recite (R) Menalar/ mengasosia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salah satu peserta menyampaikan hasilnya di depan kelas, kemudian dibahas secara bersama (Recite - R) jika diantara</li> </ul>	20		

Kegiatan	Langkah pembelajaran			Waktu menit
	si	peserta ada yang berbeda maka perbedaannya didiskusikan		
	Review (R) Mengomunikasikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta meninjau kembali catatan yang ada dengan minta komentar dari peserta lainnya (Review – R)</li> <li>• Membuat kesimpulan dan menyampaikannya atas pertanyaan dan jawaban yang telah dikomentari peserta</li> </ul>	10	
	<b>Penerapan komunikasi empatik dengan model KELILING KELOMPOK</b>			
	Menyiapkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiap kelompok membuat ilustrasi bagaimana komunikasi empatik yang harus dilakukan guru kejuruan kepada siswa SMK</li> </ul>	20	
	Penyampaian hasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salah satu anggota kelompok menyampaikan hasil kerjanya tentang bagaimana penerapan komunikasi empatik yang dilakukan oleh sang guru kepada siswa, dimana seorang memerankan sebagai guru dan anggota lainnya memerankan sebagai siswa</li> </ul>	30	
	Tanggapan anggota kelompok lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelompok lain menilai kelompok lainnya, begitu seterusnya hingga semua kelompok berperan sebagai penyaji maupun penilai.</li> <li>• Putaran presentasi dan tanggapan sesuai jarum jam</li> </ul>	25	
Penutup	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitator memberikan penguatan penerapan komunikasi empatik.</li> <li>2. Fasilitator menutup sesi sub kegiatan pembelajaran 2 (komunikasi empatik).</li> </ol>			15 menit

Kegiatan	Langkah pembelajaran	Waktu menit

**Tabel 7. Aktivitas Pembelajaran Sub Kegiatan Pembelajaran 2 (komunikasi persuasif)**

Kegiatan	Langkah pembelajaran	Waktu menit												
Pendahuluan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan apersepsi agar suasana kelas menjadi kondusif,</li> <li>Penjelasan tentang dimensi kompetensi, indikator, alokasi waktu, pembagian kelompok, dan skenario pembelajaran.</li> </ol>	15												
Inti	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aktivitas Pembelajaran</th> <th>Langkah-langkah</th> <th>Waktu menit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"><b>Memahami komunikasi persuasive, dengan model belajar SQ3R dan model TS-TS</b></td> </tr> <tr> <td>Survey (S) / Mengamati</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator memberikan tugas men <b>survey (S) bahan ajar</b> dengan membaca cepat lembar informasi untuk mengetahui pokok-pokok pikiran dari kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi persuasive</li> </ul> </td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Question (Q) Menanya</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator menugaskan kepada peserta diklat untuk membuat pertanyaan-pertanyaan (Question - Q) dari pokok-pokok pikiran sub kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi persuasive. Catatan dapat pula dituliskannya pada program mind map.</li> </ul> </td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	Aktivitas Pembelajaran	Langkah-langkah	Waktu menit	<b>Memahami komunikasi persuasive, dengan model belajar SQ3R dan model TS-TS</b>			Survey (S) / Mengamati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator memberikan tugas men <b>survey (S) bahan ajar</b> dengan membaca cepat lembar informasi untuk mengetahui pokok-pokok pikiran dari kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi persuasive</li> </ul>	5	Question (Q) Menanya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator menugaskan kepada peserta diklat untuk membuat pertanyaan-pertanyaan (Question - Q) dari pokok-pokok pikiran sub kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi persuasive. Catatan dapat pula dituliskannya pada program mind map.</li> </ul>	15	145
	Aktivitas Pembelajaran	Langkah-langkah	Waktu menit											
	<b>Memahami komunikasi persuasive, dengan model belajar SQ3R dan model TS-TS</b>													
	Survey (S) / Mengamati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator memberikan tugas men <b>survey (S) bahan ajar</b> dengan membaca cepat lembar informasi untuk mengetahui pokok-pokok pikiran dari kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi persuasive</li> </ul>	5											
Question (Q) Menanya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator menugaskan kepada peserta diklat untuk membuat pertanyaan-pertanyaan (Question - Q) dari pokok-pokok pikiran sub kegiatan pembelajaran 1 mengenai pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi persuasive. Catatan dapat pula dituliskannya pada program mind map.</li> </ul>	15												

Kegiatan	Langkah pembelajaran		Waktu menit
	Read (R) Mengumpulkan informasi /mencoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta diklat dipersilahkan mencari jawaban dari uraian materi atau referensi lain yang relevan dan membaca referensi (Read - R) sebagai penguatan terhadap kegiatan belajar yang dipelajari. Jawaban peserta dapat ditulis dalam kolom note/catatan pada program mind map</li> </ul>	25
	Recite (R) Menalar/ mengasosiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salah satu peserta menyampaikan hasilnya di depan kelas, kemudian dibahas secara bersama (Recite - R) jika diantara peserta ada yang berbeda maka perbedaannya didiskusikan</li> </ul>	20
	Review (R) Mengomunikasikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta meninjau kembali catatan yang ada dengan minta komentar dari peserta lainnya (Review - R)</li> <li>• Membuat kesimpulan dan menyampaikannya atas pertanyaan dan jawaban yang telah dikomentari peserta</li> </ul>	10
<b>Menerapkan komunikasi persuasif dengan model TS-TS</b>			
	Kerja kelompok	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiap kelompok membuat kalimat secara tertulis dari komunikasi persuasif dalam pembelajaran, untuk kasus:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kenakalan siswa (berantem antar sekolah)</li> <li>- Jarang masuk sekolah</li> <li>- Mengikuti praktek yang setengah hati</li> </ul> </li> </ul>	15
	Kerja kelompok	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menempelkan kertas koran hasil diskusi kelompok kecil</li> <li>• Membagi anggota kelompok untuk menjaga hasil kerja dan anggota kelompok</li> </ul>	25

Kegiatan	Langkah pembelajaran			Waktu menit
		lainnya untuk berkunjung ke kelompok kecil lainnya • Menjelaskan kepada tamu dan mempertahankan penjelasannya • mempertanyakan penjelasan, memberikan masukan, dan • mencatat masukan		
	Kembali dan kerja kelompok	• Anggota yang menjaga kelompoknya menjelaskan kepada anggota asal dan anggota yang berkunjung membantu merumuskan kalimat yang baik atas masukan para anggota kelompok lain yang berkunjung	15	
	Laporan kelompok	• Menyampaikan laporan kelas secara bergantian	15	
Penutup	3. Fasilitator memberikan penguatan penerapan komunikasi persuasif. 4. Fasilitator menutup sesi sub kegiatan pembelajaran 2 (komunikasi persuasif).			20 menit

**Tabel 8. Aktivitas Pembelajaran Sub Kegiatan Pembelajaran 2 (komunikasi santun)**

Kegiatan	Langkah pembelajaran			Waktu menit
Pendahuluan	1. Melakukan apersepsi agar suasana kelas menjadi kondusif, 2. Penjelasan tentang dimensi kompetensi, indikator, alokasi waktu, pembagian kelompok, dan skenario pembelajaran.			15
Inti	<b>Aktivitas Pembelajaran</b>	<b>Langkah-langkah</b>	<b>Waktu menit</b>	100 menit
	<b>Menerapkan komunikasi santun, dengan model belajar SQ4R</b>			

Kegiatan	Langkah pembelajaran		Waktu menit
	Survey (S) Mengamati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator memberikan tugas men <b>survey (S) bahan ajar</b> dengan membaca cepat lembar informasi untuk mengetahui pokok-pokok pikiran dari sub kegiatan pembelajaran 2 (komunikasi santun)</li> </ul>	10
	Questin (Q) Menanya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator menugaskan kepada peserta diklat untuk membuat pertanyaan-pertanyaan (mengapa, bagaimana, darimana) (Question - Q) dari bahan bacaan sub kegiatan pembelajaran 2 (komunikasi santun)</li> </ul>	10
	Read (R) Mengumpulkan informasi/ mencoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peserta diklat dipersilahkan membaca referensi (Read - R) untuk mencari jawaban dari pertanyaan yang disusunnya Jawaban peserta dapat ditulis dalam kolom note/catatan pada program mind map</li> </ul>	20
	Reflect(R) Recite (R) Menalar/ Megasosiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peserta diklat membuat contoh (Reflect-R) dan membayangkan konteks aktual yang relevan terkait bahasanya</li> <li>Salah satu anggota kelompok menyampaikan hasilnya di kelompoknya, kemudian bahas bersama dan didiskusikan (Recite -</li> </ul>	50

Kegiatan	Langkah pembelajaran			Waktu menit
		R) jika terdapat perbedaan		
	Review(R) Mengomunikasikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salah satu peserta menyampaikan di depan kelas dan minta komentar dari peserta lainnya atau meninjau ulang secara menyeluruh(Review – R)</li> <li>• Membuat kesimpulan dan menyampaikannya atas pertanyaan dan jawaban yang telah dikomentari peserta</li> </ul>	10	
Penutup	5. Fasilitator memberikan penguatan penerapan komunikasi santun. 6. Fasilitator menutup sesi sub kegiatan pembelajaran 2 (komunikasi santun).			25 menit

### E. LATIHAN SOAL

Kerjakan secara perseorangan diluar jam pelatihan (tugas terstruktur)

- 1) Penyimak efektif
- 2) Pendengar efektif
- 3) Pembicara efektif
- 4) Apa manfaat menyimak dan memahami secara efektif.
- 5) Mengapa perlu menjadi pendengar yang baik?
- 6) Mengapa bahasan menyimak penting dalam komunikasi efektif.
- 7) Mengapa dalam prinsip komunikasi empati mewajibkan: diagnosa sebelum respon; kontak mata.
- 8) Simpulkan mengapa komunikasi persuasif harus dilakukan?
- 9) Dalam kegiatan pembelajaran siapa yang harus melakukan komunikasi persuasif.

Diskusikan diluar jam pelatihan (kelompoknya diatur sesuai kedekatan domisili)

- 1) Mengapa menyimak dan mendengar aktif muncul ilustrasi “dimana telinga saja diciptakan dua, lebih banyak dibandingkan mulut yang hanya diciptakan satu”.
- 2) Pandangan apa yang akan muncul dari kebanyakan orang, bahwa keterampilan mendengar jauh lebih penting daripada kepiawaian berbicara
- 3) Bagaimana menurut anda atas pernyataan berikut: Mengajukan pertanyaan yang efektif, jawabannya tidak ada rumus mengajukan pertanyaan yang efektif. Pertanyaan yang baik tidak harus menjadi pertanyaan yang didesain untuk membuat bingung penerima pertanyaan itu. Melainkan pertanyaan itu akan memancing penerimanya dan yang hadir untuk mempertimbangkan sudut pandang atau isu yang berbeda.
- 4) Tuliskan kasus terkait pembelajaran di kelas dari siswa yang bermasalah dengan penggunaan pendekatan komunikasi persuasif
- 5) Buatlah dialog terkait komunikasi santun antara guru dan siswa (kasus siswa yang tidak mengerjakan pekerjaan rumah yang ditugaskan).

## **F. RANGKUMAN**

Komunikasi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan melalui saluran untuk menciptakan pengertian yang sama diantara sumber dan penerima. Dalam proses komunikasi harus memiliki kesamaan bahasa, makna, serta simbol yang digunakan. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi dimana makna yang distimulasikan oleh komunikan serupa atau sama dengan apa yang dimaksudkan oleh komunikator. Tindakan komunikasi dapat terjadi dalam berbagai konteks mulai dari kegiatan individual, antara dua orang atau lebih, kelompok, keluarga, organisasi atau melalui media massa.

Komunikasi intrapersonal, proses terjadinya tidak melalui komunikasi yang dilakukan dengan dua orang, melainkan terjadi di dalam diri manusia itu sendiri. Orang ini berperan baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikan, dia berbicara pada dirinya sendiri, berdialog dengan dirinya sendiri, dia bertanya kepada dirinya sendiri, dan dijawab oleh dirinya sendiri.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain/pihak lain. Di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima dapat menanggapi secara langsung pula (Hardjana, 2007). Ada empat elemen dasar komunikasi interpersonal, yaitu: faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah: Percaya/trust; Perilaku suportif; Sikap terbuka; Sikap Positif; Kesetaraan (*Equality*).

Proses menyimak memerlukan perhatian serius. Ia berbeda dengan mendengar atau mendengarkan. Pada kegiatan mendengar mungkin si pendengar tidak memahami apa yang didengar. Pada kegiatan mendengarkan sudah ada unsur kesengajaan, tetapi belum diikuti unsur pemahaman karena itu belum menjadi tujuan. Kegiatan menyimak mencakup mendengar, mendengarkan, dan disertai usaha untuk memahami bahan simakan.

Tujuan utama menyimak adalah untuk menangkap dan memahami pesan, ide serta gagasan yang terdapat pada materi atau bahasa simakan. Dengan unsure menyimak: Pembicara; Penyimak; Bahan simakan

Syarat menyimak efektif: Menyimak dengan Berkonsentrasi; Menelaah Materi Simakan; Menyimak dengan Kritis; Membuat Catatan;

Tipe Pendengar Manusia; Mendengarkan dengan mulut; Mendengarkan dengan kepala; Mendengarkan dengan hati. Hambatan dan Keuntungan Mendengar Aktif adalah: Dari diri sendiri; Persepsi; Pesan.

Berbicara kepada khalayak. Ia berpendapat bahwa ada tiga hal terpenting yang harus diingat sesuai dengan kepentingannya, yaitu; Siapakah anda; Bagaimana anda mengatakannya; Apa yang anda katakan.

Sebelum memulai berusahalah membuat catatan atau butir-butir pembicaraan, tanyailah diri anda sendiri dengan 6 pertanyaan berikut ini. Apakah tujuan saya?; Kepada siapa saya berbicara?; Dimana saya menyampaikan pembicaraan?; Tentukan dimana anda akan duduk atau berdiri; Pada jam berapa saya berbicara?; Berapa lama saya diharapkan berbicara?.

Faktor pendukung dan penghambat komunikasi efektif atau yang di sebut dengan *the seven c's communication*, sebagai berikut; *Credibility* (keterpercayaan); *Context* (perhubungan petailan); *Content* (kepuasan); *Clarity* (kejelasan); *Continuity and consistency* (kesinambungan dan konsistensi); *Capability of audience* (kemampuan pihak penerima berita); *Channels of distribution* (saluran pengirim berita).

Lima Hukum Komunikasi Yang Efektif (*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*) yaitu: *Respect; Empathy; Audible ;Clarity; Humble*.

Salah satu keterampilan yang saat ini dibutuhkan oleh manusia dan sering kali luput dari perhatian mereka adalah keterampilan mendengarkan pada komunikasi empatik. Meskipun untuk mempraktikkannya membutuhkan waktu, tidak sebanyak waktu yang dibutuhkan untuk mundur dan memperbaiki kesalahpahaman, atau untuk mengerjakan ulang, untuk hidup dengan masalah yang tidak terungkap dan terpecahkan.

Kegagalan dalam berkomunikasi salah satunya disebabkan oleh kemampuan yang kurang memadai dalam mendengarkan secara empatik. Sehingga jika kita mau sedikit bersabar untuk mendengarkan secara empatik, siapa pun yang menjadi lawan bicara kita, kegagalan komunikasi akan bisa terurai, kesalahpahaman akan dapat dihindari dan perselisihan dapat diminimalkan. Seorang pendengar yang empatik dapat membaca hal yang sedang terjadi secara mendalam dan cepat. Ia dapat menerima dan mengerti orang lain sehingga orang lain merasa aman untuk membuka lapis demi lapis tirai yang menutupi permasalahan mereka sebenarnya. Usaha untuk mengerti orang lain adalah satu investasi yang akan membawa keberuntungan yang besar buat kita.

Komunikasi santun adalah komunikasi yang halus dan baik, halus dan baik dalam arti budi bahasanya maupun tingkah laku komunikatornya. Budi bahasa merujuk pada tutur kata, kelakuan, sopan santun dan tata tertib. Konsepnya, **Pertama**, adalah bahasa yang deskriptif daripada *judgmental*. Bahasa deskriptif berfokus pada fakta dan berusaha melepaskan diri dari penilaian, penghakiman, penggunaan stigma, hipotesis ataupun prasangka. Bahasa *judgmental*, terutama yang negatif, kerap menjadi sumber konflik ataupun sekedar penolakan, bahkan sebelum gagasan itu dicoba untuk dipahami atau dicerna. **Kedua** adalah bahasa deskriptif yang lebih akuntabel, yakni dengan menyertakan metode mendapatkan informasi dan subjeknya. **Ketiga**, bilapun ingin menyampaikan penilaian, maka sebelumnya didahului oleh pengungkapan deskriptif, derajat relativitas/ probabilitas, dan prinsip kedua tetap berlaku.

Banyak orang sudah dapat berbahasa secara baik dan benar, tetapi kadang-kadang belum mampu berbahasa secara santun. Pilihlah ungkapan yang tidak meremehkan status mitra tutur, oleh karena itu, demi kesantunan, penutur harus dapat memperlakukan mitra tutur sebagai berikut: (1) Jangan perlakukan mitra tutur sebagai orang yang tunduk kepada penutur; (2) Kemampuan memperlihatkan sikap bersahabat kepada mitra tutur; (3) Gunakan kode bahasa yang mudah dipahami oleh mitra tutur; (4) Kemampuan memilih topik yang disukai oleh mitra tutur dan cocok dengan situasi; (5) Benar, komunikasi akan terasa santun dan tidak mustahil berbagai tujuan komunikasi dapat dicapai.

Selain itu, pemakaian bahasa agar santun dapat juga dinyatakan menggunakan bentuk ironi atau kejadian atau situasi yang bertentangan dengan yang diharapkan atau yang seharusnya terjadi. Ada tiga hal penting ketika penutur berinteraksi dengan mitra tutur: (1) Mitra tutur diharapkan dapat memahami maksud yang disampaikan oleh penutur; (2) Setelah mitra tutur memahami maksud penutur, mitra tutur akan mencari aspek tuturan yang lain; (3) Tuturan penutur kadang-kadang juga disimak oleh orang lain

(orang ketiga) yang sebenarnya tidak berkaitan langsung dengan komunikasi antar penutur dengan mitra tutur.

Struktur bahasa yang santun adalah struktur bahasa yang disusun oleh penutur atau penulis agar tidak menyinggung perasaan pendengar atau pembaca. Bahasa yang benar adalah bahasa yang dipakai sesuai dengan kaidah yang berlaku. Kaidah kesantunan dipakai dalam setiap tindak bahasa. Agar pemakaian bahasa terasa semakin santun, penutur dapat berbahasa menggunakan bentuk-bentuk tertentu yang dapat dirasa sebagai bahasa santun.

Indikator kesantunan menurut Pranowo (2005), bahwa agar komunikasi dapat terasa santun (1) perhatikan suasana perasaan mitra tutur (angon rasa), (2) pertemukan perasaan Anda dengan perasaan mitra tutur (angon rasa), (3) jagalah agar tuturan dapat diterima oleh mitra tutur (empan papan), (4) jagalah agar tuturan memperlihatkan rasa ketidak mampuan penutur dihadapan mitra tutur (sifat rendah hati), (5) jagalah agar tuturan memperlihatkan mitra tutur diposisii lebih tinggi (sikap hormat), dan (6) jagalah agar tuturan selalu memperhatikan apa yang dikatakan kepada mitra tutur juga dirasakan oleh penutur (sikap tepa selira)

Cara menyampaikan maksud, beberapa cara menyampaikan maksud agar tuturan dapat dikatakan santun dapat dijelaskan sebagai berikut. (1) rasa nrima (menerima keadaan seperti adanya), (2) sikap ngalah demi rasa solidaritas, (3) sikap ngalah demi rasa hormat, (4) sikap tenggang rasa, (5) sikap empan papan (menyesuaikan diri dengan waktu dan tempat).

## **G. UMPAN BALIK DAN TINDAK LANJUT**

Setelah mempelajari modul pelatihan ini, peserta pelatihan diminta untuk memberikan tanggapan terhadap materi didalam modul ini dan juga diminta menganalisis materi-materi yang bisa diimplementasikan di sekolah. Adapun kegiatan umpan balik yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut.

- 1) Apa saja yang telah saya lakukan berkaitan dengan kegiatan belajar ini?

- 2) Bagaimana pikiran/perasaan saya tentang materi kegiatan belajar ini?
- 3) Apa saja yang telah saya lakukan yang ada kegiatan belajar ini?
- 4) Bagaimana kelebihan dan kekurangan materi kegiatan belajar ini?
- 5) Manfaat apa saja yang saya dapatkan dari materi kegiatan belajar ini?
- 6) Berapa persen kira-kira materi kegiatan belajar ini dapat saya kuasai?
- 7) Tindak lanjut apa yang akan saya lakukan setelah menyelesaikan kegiatan belajar ini?

**PERTANYAAN dan KUNCI JAWABAN LATIHAN SOAL**

No	Pertanyaan	Jawaban minimal memuat
<b>A</b>	<b>KP 1</b>	
1.	Pengertian komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun	<p>komunikasi efektif jika gagasan dan maksud seseorang disampaikan kepada orang lain dengan berhasil</p> <p>komunikasi empatik didefinisikan sebagai kemampuan atau kecakapan untuk mengidentifikasi atau memahami dengan cara seolah mengalami sendiri perasaan, pikiran, atau sikap orang lain. kemampuan berempati adalah kemampuan untuk mengetahui perasaan orang lain</p> <p>komunikasi persuasif yaitu komunikasi yang bersifat mempengaruhi <i>audience</i> atau komunikannya, sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator.</p> <p>komunikasi santun adalah komunikasi yang halus dan baik, halus dan baik dalam arti budi bahasanya maupun tingkah laku komunikatornya</p>
2.	Konsep komunikasi efektif, empatik,	komunikasi efektif terjadi dalam berbagai konteks mulai dari kegiatan individual, antara dua orang

No	Pertanyaan	Jawaban minimal memuat
	persuasive, dan santun	<p>atau lebih, kelompok, keluarga, organisasi atau melalui media massa. Tindakannya dapat dilakukan secara verbal dan non verbal, langsung atau tidak langsung</p> <p>komunikasi empatik pada dasarnya sebagai suatu upaya bagaimana aktivitas yang dilakukan bermaksud terfokus pada keberpihakan terhadap manusia lain yang diajak berkomunikasi. Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan non-verbal seperti nada bicara, gerak gerik, ekspresi wajah, dan sebagainya.</p> <p>komunikasi persuasif, seorang penerima pesan dapat berubah sikap karena paparan informasi dari pengirim pesan. Sikap adalah suatu kecenderungan untuk memberi reaksi yang menyenangkan, tidak menyenangkan, atau netral terhadap suatu objek atau sebuah kumpulan objek</p> <p>Konsep komunikasi santun dapat disimpulkan konsepnya adalah: Pertama, adalah bahasa yang deskriptif daripada <i>judgmental</i>. Kedua adalah bahasa deskriptif yang lebih akurat, Ketiga, sebelumnya didahului oleh pengungkapan deskriptif, derajat relativitas/ probabilitas, dan prinsip kedua tetap berlaku</p>
3	Apa yang Anda ketahui dari komunikasi: intrapersonal, interpersonal, kelompok,	Komunikasi Intrapersonal adalah seorang individu menjadi pengirim sekaligus penerima pesan, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan.

No	Pertanyaan	Jawaban minimal memuat
	dan massa.	<p>Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain.</p> <p>Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang terjadi antara seseorang dengan kelompok tertentu. Komunikasi kelompok dapat dipetakan menjadi 3 kelompok komunikasi kelompok kecil, sedang, dan besa</p> <p>Komunikasi massa adalah sebuah komunikasi yang di tujukan kepada khalayak dengan menggunakan media massa atau dapat juga komunikasi secara langsung dengan jumlah komunikan yang tidak terbatas.</p>
<b>B</b>	<b>Diskusi pada KP 1</b>	
1	Mengapa dalam kegiatan pembelajaran di kelas seorang guru perlu memahami pengertian, konsep, klasifikasi, dan tujuan komunikasi efektif, komunikasi empatik, komunikasi persuasive, dan komunikasi santun.	Agar guru dalam berkomunikasi dengan siswa akan menc
2	Mengapa trust, perilaku suportif, sikap terbuka, sikap positif, dan kesetaraan mempengaruhi komunikasi interpersonal.	Ya , jika tidak ada trust, perilaku suportif, sikap terbuka, sikap positif, dan kesetaraan antara komumikator dan komunikan tidak akan berlangsung dengan baik
3	Berikan penjelasan	Intrapersonal digunakan pada saat

No	Pertanyaan	Jawaban minimal memuat
	komunikasi apa saja yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran di kelas oleh seorang guru.	Interpersonal digunakan untuk mendapatkan hubungan yang lebih dekat/akrab/terbuka Kelompok digunakan saat diskusdi
4	Berikan alasan termasuk klasifikasi kelompok komunikasi apa jika jumlah komunikan yang ada adalah lebih dari 300 orang, mereka berada dalam suatu ruangan tertentu, dan Anda sebagai moderatornya	Kelompok besar, komunikasi masih dapat dikendalikan meski dengan bantuan moderator
KP 2		
<b>C</b>	<b>Ekplorasi pemahaman peserta</b>	
1	Dalam kegiatan menyimak, mencakup kegiatan apa saja	mendengar, mendengarkan, dan memahami bahan simakan
2	Mengapa mendengar efektif menuntut tenaga dan komitmen	membutuhkan pemusatan perhatian yang menuntut keterlibatan hati, mata dan telinga
3	Apa hambatan mendengar aktif	dari diri sendiri; persepsi kita terhadap seseorang; dan pesan yang terlalu panjang
4	Bagaimana pendekatan dasar berbicara pada 3/30/ 300 orang	pendekatan dasarnya adalah sama dan memerlukan gaya berbicara tertentu
5	Apa kunci dalam menjawab pertanyaan secara efektif.	kuncinya mampu menguasai isi materi atau bahan yang disampaikan

## EVALUASI

### FORMAT KISI-KISI EVALUASI PERFORMANSI

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
Memahami pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun dalam pembelajaran	Tindakannya dapat dilakukan secara verbal, non verbal, maupun tidak langsung adalah merupakan....	1.a	Tindakan komunikasi	Proses komunikasi	Konsep komunikasi	Pengertian komunikasi	1. Apa aturan yang harus diketahui saat diskusi brainstorming  2. Mendiskusikan dengan model diskusi kelas untuk soal latihan nomor 4 pada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menyampaikan ide sebelum giliran untuk berbicara</li> <li>• Tidak mempertanyakan ide orang lain sebelum waktunya</li> <li>• Menyampaikan idenya</li> <li>• Peran serta secara aktif dalam menjawab yang disampaikan oleh fasilitator</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengapa dalam kegiatan pembelajaran di kelas seorang guru perlu memahami pengertian, konsep, klasifikasi, dan tujuan komunikasi efektif, ... dst</li> <li>• Mengapa trust, perilaku suportif, sikap terbuka, sikap positif, dan kesetaraan mempengaruhi komunikasi interpersonal.</li> <li>• Berikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jawaban mengacu modul ataupun sumber lain (sebutkan sumbernya)</li> </ul>
	Tindakan komunikasi dapat terjadi dalam berbagai konteks mulai dari kegiatan...	1.b	Ketiga jawaban benar	individual	antara dua orang atau lebih	Kelompok, organisasi atau melalui media massa				
	Konteks individual, antara dua orang atau lebih,	1.c	Tindakan komunikasi	Proses komunikasi	Konsep komunikasi	Pengertian komunikasi				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	kelompok, organisasi atau media massa adalah merupakan....						KP 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menanggapi secara aktif, jika ada jawaban yang perlu ditanggapi atas jawaban peserta</li> <li>Menanggapi jawaban peserta lewat moderator</li> </ul>	penjelasan komunikasi apa saja yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran di kelas oleh seorang guru.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berikan alasan termasuk klasifikasi kelompok komunikasi apa jika jumlah komunikasi yang ada adalah lebih dari 300 orang, mereka berada dalam suatu ruangan tertentu, dan Anda sebagai moderatornya.</li> </ul>
	Komunikasi interpersonal, merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain, ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, faktor tersebut adalah....	2.a	Percaya/trust, perilaku suportif, sikap terbuka, sikap positif, kesetaraan (equality)	Percaya/trust, demokratis, perilaku suportif,, sikap positif, kesetaraan (equality)	Percaya/trust, perilaku suportif, sikap empatik, sikap positif, kesetaraan (equality)	Percaya/trust, perilaku suportif, demokratis, sikap positif, kesetaraan (equality)				
	Percaya/trust, perilaku suportif, sikap terbuka, sikap positif,	2.b	Komunikasi interpersonal	Komunikasi intrapersonal	Komunkasi kelompok	Komunikasi massa				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	kesetaraan (equality) adalah faktor yang mempengaruhi ....									
	Proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang dipengaruhi oleh percaya, perilaku suportif, sikap terbuka, sikap positif, kesetaraan adalah merupakan....	2.c	Komunikasi interpersonal	Komunikasi intrapersonal	Komunkasi kelompok	Komunikasi massa				
	Tidak terbatas pada mendengar dengan telinga, namun	3.a	Komunikasi empatik	Komunikasi persuasif	Komunikasi santun	Komunikasi efektif				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	mendengar dengan mata dan hati adalah merupakan proses mendengar pada....									
	Para ahli komunikasi memperkirakan bahwa hanya 10% komunikasi kita diwakili dengan kata-kata yang kita ucapkan, 30% diwakili oleh suara kita, dan 60% oleh bahasa tubuh kita. Oleh karena itu, mendengar pada	3.b	Tidak terbatas pada mendengar dengan telinga, namun mendengar dengan mata dan hati.	Terbatas pada mendengar dengan telinga, namun dapat juga mendengar dengan mata dan hati.	Tidak terbatas pada mendengar dengan telinga, namun mendengar dengan mata dan anggota tubuh lainnya	Terbatas pada mendengar dengan telinga, namun dapat mendengar dengan mata, hati, dan anggota tubuh lainnya				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	komunikasi empatik adalah....									
	Para ahli komunikasi memperkirakan bahwa porsi terbesar keberhasilan komunikasi diwakili oleh....	3.c	bahasa tubuh kita	suara kita	Kata yang diucapkan	Ketepatan kalimat				
	Ada tiga konsep pada komunikasi persuasi, yaitu....	4.a	Sikap, kepercayaan, dan perilaku	Sikap, kredibilitas, perilaku	Sikap, kapasitas, perilaku	Sikap, kontinuitas, perilaku				
	Sikap, kepercayaan, dan perilaku adalah konsep pada komunikasi....	4.b	Persuasi	Empati	Santun	Effektif				
	perhatian kita dapat terpusat pada upaya mengubah	4.c	persuasi	empatik	santun	effektif				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	atau memperkuat sikap atau kepercayaan sasaran, atau pada upaya mengajak mereka untuk bertindak adalah upaya komunikasi....									
	Proses kegiatan mendengarkan bunyi bahasa, mengidentifikasi, menginterpretasikan, dan mereaksi atas makna yang terkandung di dalamnya adalah....	5.a	Menyimak	Mendengar	Mendengarkan	Mereaksi				
	Dalam kegiatan	5.b	Proses kegiatan	Proses kegiatan	Proses kegiatan	Proses kegiatan mendengarkan				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	menyimak ada unsur kesengajaan, perhatian dan pemahaman, yang merupakan unsur utama dalam setiap peristiwa menyimak. Oleh karena itu menyimak adalah....		mendengarkan bunyi bahasa, mengidentifikasi, menginterpretasikan, dan mereaksi atas makna yang terkandung di dalamnya	mendengarkan bunyi bahasa, menilai, menginterpretasikan, dan mereaksi atas makna yang terkandung di dalamnya	mendengarkan bunyi bahasa, mengidentifikasi, menginterpretasikan, dan menilai atas makna yang terkandung di dalamnya	bunyi bahasa, mereaksi dan menginterpretasikan, makna yang terkandung di dalamnya				
	Unsur utama dalam setiap kegiatan menyimak adalah....	5.c	Kesengajaan, perhatian, dan pemahaman	Kesengajaan, penialain, dan pemahaman	Kesengajaan, pemahaman, dan penilaian	Kesengajaan, perhatian, dan penilaian				
	Nada bicara, gerak gerik, ekspresi wajah adalah merupakan....	6.a	Pesan non verbal	Pesan verbal	Pesan non verbal dan verbal	Bahasa tubuh				
	Nada bicara, gerak gerik,	6.b	Kunci utama memahami	Kunci utama memahami	Kunci utama menilai	Kunci utama memahami				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	ekspresi wajah adalah merupakan....		perasaan orang lain	pendapat orang lain	perasaan orang lain	perasaan orang lain				
	Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan non verbal seperti....	6.c	Nada bicara, gerak gerik, ekspresi wajah	Nada bicara, ekspresi wajah, penampilan diri	Ekpresi wajah, penampilan diri, Kecepatan suara	Ekpresi wajah, nada bicara, kecepatan suara				
Menerapkan komunikasi efektif dalam pembelajaran	Sesungguhnya komunikasi itu pada dasarnya adalah upaya bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif	7.a	<i>Respect, empathy, audibel, clarity, humble</i>	<i>Responsip, empathy, audibel, clarity, humble</i>	<i>Respect, empathy, audibel, conditioning, humble</i>	<i>Responsip, empathy, audibel, conditioning, humble</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanya jawab antara fasilitator dengan peserta, dengan soal</li> <li>- Dalam kegiatan menyimak, ....</li> <li>- Mengapa mendengar efektif...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktif menjawab jika diberi kesempatan (saat Tanya jawab)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam kegiatan menyimak, mencakup kegiatan apa saja.</li> <li>• Mengapa mendengar efektif menuntut tenaga dan komitmen.</li> <li>• Apa hambatan mendengar aktif</li> <li>• Bagaimana pendekatan dasar berbicara pada 3/</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jawaban mengacu modul ataupun sumber lain (jika sumbernya di sebutkan)</li> </ul>

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	dari orang lain. Sikap ini dapat ditunjukkan dengan Hukum Komunikasi Efektif, yaitu....						- Apa hambatan mendengar.. - Bagaimana pendekatan dasar.... - Apa kunci dalam...		30/ 300 orang. • Apa kunci dalam menjawab pertanyaan secara efektif.	
	<i>Credibility, Context, Content, Clarity, Continuity and consistency, Capability of audience, Channels of distribution</i> adalah merupakan faktor yang menyebabkan. ...	7.b	Komunikasi efektif	Komunikasi interpersonal efektif	Komunikasi persuasif efektif	Komunikasi menyenangkan	• Membaca, menulis pertanyaan, menjawab pertanyaan dari kelompok lainnya	• Aktif apa yang ditugaskan	• Bagaimana menyimak • Bagaimana menjadi pendengar • Bagaimana berbicara efektif	• Jawaban mengacu modul ataupun sumber lain (jika sumber nya disebutkan)
	Tujuh faktor yang menyebabkan komunikasi	7.c	<i>Credibility, Context, Content, Clarity,</i>	<i>Credibility, Context, Character, Clarity,</i>	<i>Credibility, Capacity, Content, Clarity,</i>	<i>Credibility, Context, Content, Condition, Continuity and</i>				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	efektif adalah ....		<i>Continuity and consistency, Capability of audience, Channels of distribution</i>	<i>Continuity and consistency, Capability of audience, Channels of distribution</i>	<i>Continuity and consistency, Capability of audience, Channels of distribution</i>	<i>consistency, Capability of audience, Channels of distribution</i>				
Menerapkan komunikasi empatik dalam pembelajaran	Komunikasi empatik pada dasarnya sebagai upaya bagaimana aktivitas yang dilakukan terfokus pada keberpihakan terhadap manusia lain yang diajak berkomunikasi. Manusia dalam hal ini lebih dimanusiakan, sehingga jika komunikasi diharapkan	8.a	Mendengar, mengerti, memahami pihak lain dan kemudian berusaha untuk mencari solusi yang tepat sesuai yang dibutuhkan	Mendengar, memahami, menilai pihak lain dan kemudian berusaha untuk mencari solusi yang tepat sesuai yang dibutuhkan	Mendengar, mengerti, menilai pihak lain dan kemudian berusaha untuk mencari solusi yang tepat sesuai yang dibutuhkan	Mendengar, mengerti, memahami pihak lain, dan menilai, kemudian berusaha untuk mencari solusi yang tepat sesuai yang dibutuhkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pemahaman materi dengan model diskusi SQ3R</li> <li>• Melakukan pemahaman materi dengan model diskusi keliling kelompok</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktif melakukan 5 M</li> <li>• Aktif melakuakn kegiatan diskusi model keliling kelompok</li> </ul>	Apa yang ketahui tentang: pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jawaban mengacu modul ataupun sumber lain, jika sumber lain sebutkan sumbernya</li> </ul>

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	dapat berlangsung efektif maka diawali dengan cara....									
	Mendengar, mengerti, memahami pihak lain dan kemudian berusaha untuk mencari solusi yang tepat sesuai yang dibutuhkan	8.b	Berkomunikasi empatik	Berkomunikasi persuasif	Berkomunikasi santun	Berkomunikasi efektif				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	adalah merupakan cara....									
	pada dasarnya sebagai upaya bagaimana aktivitas yang dilakukan terfokus pada keberpihakan terhadap manusia lain yang diajak berkomunikasi adalah merupakan ....	8.c	Komunikasi empati	Komunikasi persuasi	Komunikasi santun	Komunikasi efektif				
Menerapkan komunikasi persuasive dalam pembelajaran	Prinsip-prinsip dalam merumuskan strategi komunikasi persuasi yang perlu diperhatikan adalah....	9.a	1) prinsip identifikasi; 2) prinsip tindakan; 3) prinsip familiaritas dan kepercayaan; 4) prinsip	1) prinsip identifikasi; 2) prinsip tindakan; 3) prinsip familiaritas dan kepercayaan; 4) prinsip kesinambungan.	1) prinsip identifikasi; 2) prinsip proses; 3) prinsip familiaritas dan kepercayaan; 4) prinsip kesinambungan.	1) prinsip identifikasi; 2) prinsip akurasi; 3) prinsip familiaritas dan kepercayaan; 4) prinsip kesinambungan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemahaman materi dengan model diskusi SQ3R</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktif melakukan 5 M</li> </ul>	Apa yang ketahui tentang: pengertian, konsep, klasifikasi, tujuan dari komunikasi persuasive.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jawaban mengacu modul ataupun sumber lain (sebutkan sumbernya)</li> </ul>

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
			kejelasan.				<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penerapan komunikasi persuasive dengan model TS-TS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktif melakuakn kegiatan diskusi model TS-TS</li> </ul>	Berikan contoh komunikasi persuasive dalam pembelajaran	Kalimat persuasive dalam pembelajaran
	1) prinsip identifikasi; 2) prinsip tindakan; 3) prinsip familiaritas dan kepercayaan; 4) prinsip kejelasan. Adalah merupakan prinsip-prinsip dalam merumuskan strategi....	9..b	komunikasi persuasi	komunikasi empati	komunikasi santun	komunikasi efektif				
	<i>Fear appeal, emotional appeal, reward</i>	9..c	Persuasif	empatik	santun	efektif				

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	<i>appeal, motivasional appeal, humorous appeal adalah merupakan cara yang dapat digunakan dalam penyusunan pesan yang menggunakan teknik....</i>									
Menerapkan komunikasi santun dalam pembelajaran	Komunikasi santun adalah komunikasi yang halus dan baik, halus dan baik dalam arti budi bahasanya maupun tingkah laku komunikatornya a. Jika melihat	10.a	Tutur kata, kelakuan, sopan santun dan tata tertib	Pilihan kata, tata krama, sopan santun dan tata tertib	tutur kata, kelakuan, sopan santun dan tata krama	Pilihan kata, kelakuan, sopan santun dan tata krama	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemahaman materi dengan model diskusi SQ3R</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktif melakukan 5 M</li> </ul>	Berikan contoh komunikasi santun dalam pembelajaran	Kalimat santun dalam pembelajaran

Rencana Perbaikan	Evaluasi Teori						Evaluasi Praktik		Evaluasi Lisan	
	Uraian Soal	No	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Jawaban Salah	Soal	Kriteria	Soal	Kriteria
	budi bahasa, maka merujuk pada....									
	Komunikasi yang halus dan baik, halus dan baik dalam arti budi bahasanya maupun tingkah laku komunikatornya adalah merupakan....	10.b	Komunikasi santun	Komunikasi persuasi	Komunikasi empati	Komunikasi efektif				
	Tutur kata, kelakuan, sopan santun dan tata tertib adalah merupakan rujukan dari....	10.c	Komunikasi santun	Komunikasi persuasi	Komunikasi empati	Komunikasi efektif				

## **PENUTUP**

Modul Guru Pembinaan Karir (GPK) berkomunikasi secara efektif, empatik, persuasif, dan santun dengan peserta didik ini menguraikan teori dan praktek yang terkait dengan materi pedagogic, yaitu salah satu kompetensi yang harus dikuasai dari kompetensi inti guru. Sehingga setelah Peserta Diklat menyelesaikan modul ini, diharapkan peserta diklat memiliki kompetensi untuk melakukan kegiatan komunikasi dengan peserta didik yang diampu mulai dari komunikasi efektif, empatik, persuasive, dan santun dengan peserta didiknya.

Bila peserta diklat telah memahami dan menerapkan isi modul GPK berkomunikasi secara efektif, empatik, persuasif, dan santun dengan peserta didik ini secara tuntas, maka peserta diklat akan mampu dan dapat menerapkan komunikasi secara efektif, empatik, persuasive, dan santun dengan anak didiknya, dan pada akhirnya kegiatan pembelajaran akan lebih menyenangkan dan prestasi belajar anak didiknya akan lebih meningkat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus. (1997). Komunikasi Antar Manusia. Jakarta: Professional Books.
- Annonymous, 2006. Bahan Ajar Diklat Manajemen Kepala Sekolah, LAN.
- Anwar Arifin, 1984. Strategi Komunikasi: Suatu Pengantar Ringkas, Bandung: Armico
- Berlo, D.K. 1960. The Process of Communication, An Introduction to Theory and Practice. New York: Hott, Reinhart and Winston, Inc.
- Bramantyo, R., dan Prasetyo, A. T. (2007). Interpersonal skill, Modul, Bogor: Pusdiklatwas BPKP.
- Brooks, R., dan Goldstein, S. (2009). Rahasia Tahan Banting Memandu Anda Menjadi Pribadi Tangguh dan Mudah Sukses. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta.
- Brown, H. Douglas. 2007. Prinsip Pembelajaran dan Pengajaran Bahasa. Pearson Education, Inc, Kedubes Amerika Serikat: Jakarta.
- Covey, S. (1997). Tujuh Kebiasaan yang Sangat Efektif. Jakarta: Gramedia.
- Dardjowidjono, Soenjono. 2008. Psikolinguistik Pengantar Pemahaman bahasa manusia. Jakarta: Unika Atma Jaya.
- Depari, E., dan Colin, M.A. 1998. Peranan Komunikasi Massa Dalam Pembangunan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Devito, Joseph A, 1996. Human Communication. Alih bahasa oleh Maulana, Agus. Komunikasi Antar Manusia. Jakarta: Professional Books.
- De Vito, J.A. 1997. Komunikasi Antar Manusia. Jakarta: Profesional Books.
- Djuarsa, S. 1993. Pengantar Komunikasi. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Effendy, O.U. 1981. Komunikasi dan Modernisasi . Bandung: Alumni.
- \_\_\_\_\_ 1989. Kamus Komunikasi Bandung : Mandar Maju..
- \_\_\_\_\_ 1999. Ilmu Komunikasi: Terori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Gie, T. Liang. 2001. *Konsepsi Tentang Ilmu*. Penerbit Yayasan Studi Ilmu dan Teknologi. Yogyakarta.
- Goleman, D. (1997). *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gunadi, YS, *Himpunan Istilah Komunikasi*, Penerbit Grasindo (Gramedia Widiasarana Indonesia), Jakarta, 1998.
- Hastuti P.H., Sri. 1997. *Strategi Belajar Mengajar Bahasa Indonesia*. Depdiknas: Jakarta.
- Hardjana, Agus M, 2007. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hovland, C.L. 1982. *Communication and Persuasion*. New York: John Wiley dan Sons.
- Littlejohn, 1999. *Theories of Human Communication*, Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Masturi, A. (2010). *Membangun Relasi Sosial, Melalui Komunikasi Empatik (Perspektif Psikologi Komunikasi)*. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi Komunika*. Vol. 4 No. 1 Januari-Juni. Purwokerto: STAIN Purwokerto.
- Mulyana, Deddy. (2000). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy, 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nashih Ulwan, Abdullah. 1999. *Pendidikan Anak dalam Islam*. Jakarta : Pustaka Amani.
- Onong Uchyana, 1984. *Ilmu Komunikasi*, Bandung PT Remaja Rosdakarya,
- PPPPTK BOE. Jl. Teluk Mandar, Tromol Pos 5 Telp. 0341-491239, 495849, Fax. 0341-491342, Arjosari Malang Jawa Timur Indonesia.
- Rakhmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007 (Cetakan kedua puluh empat).
- Rogers, E.M. and R.A. Rogers. 1981. *Communication in Organization*. The Free Press, Macmillan Publishing Con., Inc. New York.

Sendjaja, Djuarsa; dkk, 1994. Teori Komunikasi, Jakarta: Universitas Terbuka.

Soleh Soemirat, H. Hidayat Satari, Asep Suryana Komunikasi Persuasif Karya

Sudarsono. 1984. Prinsip-prinsip psikologi sosial. Ditjen. Pendidikan P dan K.  
Jakarta: Girimukti Pustaka.

Tubbs, Stewart L.; Moss, Sylvia; Editor Mulyana, Deddy, 1996. Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi. Buku Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Wardani, Igak, 2005. Dasar-Dasar Komunikasi dan Keterampilan Dasar Mengajar, Jakarta: PAU-Dikti-Depdiknas.

Wiryanto, 2005. Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Yusuf, LN. Syamsu, 2004. Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

<https://www.google.com/?p=us#q=komunikasi+santun+di+sekolah>

<http://www.sinarharapan.co.id/2004/08/31>

<https://wirawax.wordpress.com/2006/11/28/komunikasi-berempati/>

<http://bangronny.blogspot.co.id/2014/01/komunikasi-empatik-dalam-sebuah-hubungan.html>

<http://b50109006yuli.blogspot.com/2010/12/komunikasi-persuasif.html>

<http://jurnalapapun.blogspot.com/2014/03/pengertian-komunikasi-persuasi-dan.htm>

<http://ac.belajarpsikologi.com/pengertian-konsep-diri/>

<http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2116736->

<https://ayuracommunicators.wordpress.com/2015/03/11/konsep-diri-positif-itu-diciptakan-dari-dalam-diri/>

<http://www.duniapsikologi.com/persepsi-pengertian-definisi-dan-faktor-yang-mempengaruhi/>

<http://lutfifauzan.wordpress.com/2009/11/24/139/>

<http://sebuahkaryailmiah.blogspot.com/2013/04/kebiasaan-sopan-santun-berkomunikasi.html>

<http://edukasi.kompas.com/read/2012/11/04/08345212/Mengapa.Kita.Harus.Bersikap.Santun>

<https://iskandarh3.wordpress.com/2014/04/03/konsep-dasar-komunikasi-persuasif/file:///E:/Tekom-2Komunikasi-Kelompok.htm>

## GLOSARIUM

1. Komunikasi efektif, yaitu adalah komunikasi dimana makna yang distimulasikan oleh komunikan serupa atau sama dengan apa yang dimaksudkan oleh komunikator.
2. Komunikasi intrapersonal, yaitu proses terjadinya tidak melalui komunikasi yang dilakukan dengan dua orang, melainkan terjadi di dalam diri manusia itu sendiri
3. Komunikasi interpersonal, yaitu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain/pihak lain. di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima dapat menanggapi secara langsung.
4. SQ3R (Survey, Question, Read, Recite, Review). Pembelajaran ini adalah strategi membaca yang dapat mengembangkan meta kognitif siswa, yaitu dengan menugaskan siswa untuk membaca bahan belajar secara seksama-cermat, dengan sintaks: Survey dengan mencermati teks bacaan dan mencatat-menandai kata kunci, Question dengan membuat pertanyaan (mengapa, bagaimana, darimana) tentang bahan bacaan (materi bahan ajar), Read dengan membaca teks dan cari jawabanya, Recite dengan pertimbangkan jawaban yang diberikan (catat-bahas bersama), dan Review dengan cara meninjau ulang menyeluruh
5. SQ4R (Survey, Question, Read, Reflect, Recite, Review). SQ4R adalah pengembangan dari SQ3R dengan menambahkan unsur Reflect, yaitu aktivitas memberikan contoh dari bahan bacaan dan membayangkan konteks aktual yang relevan
6. TS-TS (Two Stay; Two Stray). Pembelajaran model ini adalah dengan cara siswa berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan kelompok lain.

## LAMPIRAN

### MODEL BELAJAR DAN PEMBELAJARAN BERORIENTASI KOMPETENSI SISWA

(Sumber : Erman Suherman)

NO	NAMA MODEL	PENJELASAN
1	2	3
1.	TS-TS (Two Stay Two Stray)  Atau Galery walk	<p>Pembelajaran model ini adalah dengan cara siswa berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan kelompok lain</p> <p>Sintak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerja kelompok,</li> <li>• Dua siswa bertamu ke kelompok lain dan dua siswa lainnya tetap di kelompoknya untuk menerima dua orang dari kelompok lain,</li> <li>• Kerja kelompok,</li> <li>• Kembali ke kelompok asal, kerja kelompok,</li> <li>• Laporan kelompok.</li> </ul>
2.	SQ3R (Survey, Question, Read, Recite, Review)	<p>Pembelajaran ini adalah strategi membaca yang dapat mengembangkan meta kognitif siswa, yaitu dengan menugaskan siswa untuk membaca bahan belajar secara seksama-cermat,</p> <p>Sintaks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Survey dengan mencermati teks bacaan dan mencatat-menandai kata kunci,</li> <li>• Question dengan membuat pertanyaan (mengapa, bagaimana, darimana) tentang bahan bacaan (materi bahan ajar),</li> <li>• Read dengan membaca teks dan cari jawabanya,</li> <li>• Recite dengan pertimbangkan jawaban yang diberikan (catat-bahas bersama), dan</li> <li>• Review dengan cara meninjau ulang menyeluruh</li> </ul>
3.	SQ4R (Survey, Question, Read, Reflect, Recite, Review)	<p>SQ4R adalah pengembangan dari SQ3R</p> <p>Sintaks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Survey, dengan mencermati teks bacaan dan mencatat-menandai kata kunci,</li> <li>• Question, dengan membuat pertanyaan (mengapa, bagaimana, darimana) tentang bahan bacaan (materi bahan ajar),</li> <li>• Read, dengan membaca teks dan cari jawabanya,</li> <li>• <b>Reflect</b>, yaitu aktivitas memberikan contoh dari bahan bacaan dan membayangkan konteks aktual yang relevan,</li> <li>• Recite, dengan pertimbangkan jawaban yang diberikan</li> </ul>

NO	NAMA MODEL	PENJELASAN
		<p>(catat-bahas bersama), dan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Review, dengan cara meninjau ulang menyeluruh.</li> </ul>
4.	Tari Bambu	<p>Model pembelajaran ini memberikan kesempatan kepada siswa untuk berbagi informasi pada saat yang bersamaan dengan pasangan yang berbeda secara teratur. Strategi ini cocok untuk bahan ajar yang memerlukan pertukaran pengalaman dan pengetahuan antar siswa.</p> <p>Sintaks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagian siswa berdiri berjajar di depan kelas atau di sela bangku-meja dan sebagian siswa lainnya berdiri berhadapan dengan kelompok siswa pertama,</li> <li>• Siswa yang berhadapan berbagi pengalaman dan pengetahuan,</li> <li>• Siswa yang berdiri di ujung salah satu jajaran pindah ke ujung lainnya pada jajarannya, dan kembali berbagi informasi.</li> </ul>
5.	Artikulasi	<p>Sintaks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyampaian kompetensi,</li> <li>• Sajian materi,</li> <li>• Bentuk kelompok berpasangan sebangku,</li> <li>• Salah satu siswa menyampaikan materi yang baru diterima kepada pasangannya kemudian bergantian,</li> <li>• Presentasi di depan hasil diskusinya,</li> <li>• Guru membimbing siswa untuk menyimpulkan.</li> </ul>
6.	Role Playing	<p>Sintaks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guru menyiapkan scenario pembelajaran,</li> <li>• Menunjuk beberapa siswa untuk mempelajari scenario tersebut,</li> <li>• Pembentukan kelompok siswa,</li> <li>• Penyampaian kompetensi,</li> <li>• Menunjuk siswa untuk melakukan scenario yang telah dipelajarinya,</li> <li>• Kelompok siswa membahas peran yang dilakukan oleh pelakon,</li> <li>• Presentasi hasil kelompok,</li> <li>• Bimbingan penyimpulan dan refleksi.</li> </ul>

<b>NO</b>	<b>NAMA MODEL</b>	<b>PENJELASAN</b>
7.	Snowball Throwing	Sintaknya <ul style="list-style-type: none"><li>• Informasi materi secara umum,</li><li>• Membentuk kelompok,</li><li>• Pemanggilan ketua dan diberi tugas membahas materi tertentu di kelompok,</li><li>• Bekerja kelompok,</li><li>• Tiap kelompok menuliskan pertanyaan dan diberikan kepada kelompok lain,</li><li>• Kelompok lain menjawab secara bergantian, penyimpulan,</li><li>• Refleksi dan evaluasi.</li></ul>