

KEPEMIMPIN YANG MELAYANI

BAHAN PEMBINAAN PARA PEMIMPIN

Meningkatkan Sensitivitas
Pemimpin: Menguasai Analisis
Transaksi

CHRISTIAN LEADERSHIP NETWORK

Kepemimpinan Yang Melayani

© Yuwana Lestari Indonesia

Phone 021-581-8309

Table of Contents



MENINGKATKAN SENSITIVITAS KEPEMIMPINAN: MENGGUNAKAN NALISIS TRANSAKSIONAL

Kita Hidup Berdasarkan Naskah

Pernahkah Anda mengenal seseorang pemimpin yang sebenarnya baik dan sehat serta berpotensi tinggi, namun yang di dalam hidupnya gagal terus menerus karena pola hubungan antar manusianya? Contoh yang nyata ada di dalam hidup Andri. Andri cukup pandai dan tampan. Keterampilan kepemimpinannya pun tinggi. Namun setelah beberapa saat bekerja, ia berhenti karena merasa tertekan dan tidak menikmati pergaulan di kantornya. Demikian juga dengan Tina. Gadis cerdas dan pandai ini seringkali mudah memulai menerima tantangan baru, namun mengakhirinya tanpa sebab yang jelas setelah beberapa bulan. Padahal ia belum merasa bosan.

Sepintas lalu, pemimpin seperti Andri dan Tina hidup dengan mengikuti suatu pola atau naskah pergaulan hidup tertentu. Seperti kata Shakespeare dan Ahmad Albar, "Dunia adalah panggung sandiwara," maka, tiap-tiap orang, termasuk seorang pemimpin agaknya mengikuti dengan patuh naskahnya. Hanya tentu anda bertanya-tanya, "Dari mana datang naskah itu?"

Yang pasti, hidup tiap keluarga dan tiap budaya juga mengikuti suatu naskah tertentu dan menjadi suatu drama yang akbar. Hidup tiap orang juga menjadi drama yang berisikan juga unsur-unsur naskah-naskah keluarga dan budaya tersebut.

Warisan Naskah Budaya dan Keluarga

Naskah-naskah budaya adalah pola-pola yang diharapkan dan diterima di dalam pergaulan masyarakat. Pola-pola ini ditentukan oleh asumsi-asumsi yang tidak eksplisit maupun yang terumuskan dengan tajam oleh mayoritas warga budaya itu.

Naskah budaya biasanya menentukan peranan pelakunya. Misalnya, pada umumnya terdapat perbedaan yang tajam antara peranan yang diharapkan dilakukan oleh para pria dan wanita. Perbedaan ini mungkin berdasarkan hal-hal yang rasionil dan irasionil.

Ada orang-orang yang mematuhi naskah-naskah budaya ini dan ada yang tidak. Bila drama pribadinya cocok dengan tuntutan naskah budaya, orang ini akan menerima persetujuan dan penghargaan orang.

Di tengah budaya yang menekankan sukses keuangan, seseorang yang kaya akan mendapatkan penghargaan. Sebaliknya seseorang yang tidak memperdulikan keuangan akan dicela atau ditolak oleh banyak orang karena drama hidupnya tidak harmonis dengan tuntutan naskah budaya itu.

Bukan saja budaya yang memiliki naskah, tetapi tiap keluarga juga demikian. Ada keluarga yang di dalam naskahnya menekankan "pendidikan tinggi". Ada pula yang menetapkan "kuasa" sebagai faktor penting. Masing-masing juga menentukan peranan orangtua, anak, istri, dan lain-lain.

Tiap Orang Memiliki Naskah Psikologis

Bila orang berada di dalam hubungan dengan orang lain, akan terdapat cara yang berbeda-beda untuk bergaul. Tiap orang memilih cara dan perannya tersendiri serta menggunakan pakaian atau tata penampilan yang cocok dengan peran tersebut.

Orang-orang di sekitar orang tadi juga mengharapkan orang ini untuk memainkan peranan dan cara tertentu. Seorang pimpinan mencari bawahan (mengharapkan adanya orang yang bersedia berperan

sebagai bawahan). Seorang kriminil mencari dan mengharapkan adanya orang yang menghakimi dia, dan sebagainya.

Tanpa disadari setiap orang merancang sikap, perilaku, kata-kata, dan penampilan mereka seakan-akan sedang berada di panggung. Peranan ini mereka lakukan berdasarkan naskah psikologis.

Di dalam suatu naskah biasanya ada pemeran atau pelaku yang menjadi korban, pahlawan, atau penghukum. Karena itu bila salah satu pelaku berperan terlalu kuat, drama yang terjadi bisa bersifat destruktif.

Asal naskah pribadi

Naskah-naskah psikologis dipilih ketika kita masih kanak-kanak. Semua orang memilih naskah tadi berdasarkan gambar diri yang ia miliki di masa kecilnya. Contohnya: bila Tommy, seorang anak terus menerus diperlakukan sebagai anak nakal, maka gambar itulah yang muncul di dalam benaknya. Dengan mudah ia membentuk naskah psikologis dimana ada seorang pelaku yang jahat, seorang hakim, dan seorang penonton. Bagaimana naskah itu terlihat di dalam drama hidupnya, akan terlihat dalam peran mana yang ia lakukan terbanyak.

Naskah pribadi dipengaruhi posisi

Pada saat seorang berusia enam tahun, ia sudah membentuk konsep tentang dirinya dan gambarannya tentang orang lain. Dalam cerita di atas, Tommy dengan mudah akan menentukan bahwa ia adalah seorang anak yang tidak beres dan orang lain adalah orang-orang yang beres. Amrin, sebaliknya adalah seorang anak yang menganggap diri amat pandai. Ia dengan mudah akan menilai dirinya beres dan anak-anak lain tidak beres. Hal ini akan mempengaruhi kedua orang tadi di dalam cara mereka memperlakukan orang lain pada saat mereka menjadi pemimpin.

Bila kita membuat skema maka ada beberapa kemungkinan posisi diri:

Saya beres - anda beres

Saya beres - anda tidak beres

Saya tidak beres - anda beres

Saya tidak beres - anda tidak beres

Perilaku yang ditampilkan seseorang dipengaruhi posisi dan gambar diri yang ia pilih.

		KAMU	
		OK	TIDAK OK
OK	SAYA	1	2
TIDAK OK		3	4

Transactional Analysis sebagai Alat Peningkatan Komunikasi bagi Pemimpin

Pada tahun 1958, Dr. Eric Berne memperkenalkan Transactional Analysis sebagai suatu metode psikoterapi. Kini Transactional Analysis berkembang sebagai suatu alat untuk meningkatkan komunikasi dalam berbagai bidang seperti: kepemimpinan, bisnis, pendidikan, dan industri. Transactional Analysis itu sendiri bertujuan untuk meningkatkan komunikasi dan memahami perilaku manusia. Transactional Analysis melatih kita berfokus pada "orang" yaitu pada posisinya, respons dan stimulus yang diberikan atau diterima. Pertukaran stimulus-respons itu disebut **transaction**. Transaksi itu terlihat ketika orang berkomunikasi, baik dengan kata, nada suara atau isyarat (verbal atau nonverbal).

Contoh:

Jika seseorang berkata "Halo" pada anda (Halo merupakan stimulus), dan Anda tersenyum, senyum Anda itu adalah respons. Maka terjadilah suatu transaksi.

Transaksi sebenarnya tidak semata-mata terjadi *di antara* "manusia", tetapi juga terjadi "*di dalam*" benak manusia itu, yaitu terjadi di antara segmen kepribadian yang disebut **ego states**. Hal inilah yang disebut **internal transaction**.

Contoh:

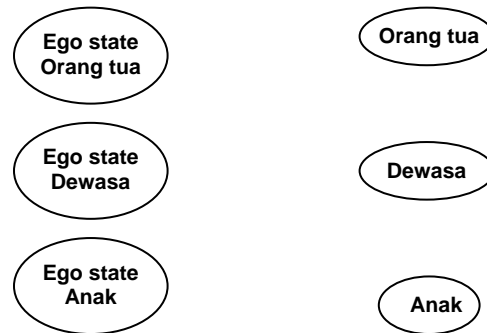
Anda tidak menyetujui pidato seseorang. Di satu pihak Anda mengatakan pada diri sendiri, "Aku harus membantah". Di pihak lain Anda mengatakan pada diri sendiri, "Jangan cari ribut".

Suatu transaksi terdiri dari suatu stimulus ego state tertentu dari *seseorang* dan suatu ego state yang lain atau sama dari *mitra komunikasi*. Namun transaksi yang terjadi antar "ego state" tidaklah semata-mata tergantung kepada "ego state" yang direfleksikan dalam kata-kata (verbal), akan bergantung pada faktor-faktor lain, yang berhubungan dengan psikologi dan sosial.

Ego States

Menurut Eric Berne, pada setiap manusia terdapat tiga ego states (kenyataan "kepribadian"). Hal ini bukan hanya merupakan suatu peran, melainkan kenyataan-kenyataan psikologis. Ketiga ego states tersebut dikenal dengan nama ego states utama yaitu: **anak, dewasa, dan orang tua**.

Ego states sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mencerminkan dampak perasaan dan pengalaman seseorang terhadap perilakunya.



Dari ketiga ego states utama tersebut dapat diidentifikasi karakteristik khas dari anak, dewasa, orang tua. Jadi melalui **transactional analysis**, seseorang menyadari ego state mana yang sebaiknya diungkapkan sebagai suatu stimulus atau respons sehingga komunikasi berjalan lancar secara efektif.

A. Anak

Ada dua jenis anak: anak alamiah dan anak pemberontak/penurut.

Anak alamiah (AA)

Ego state anak alamiah atau wajar ini hadir, jika Anda mengatakan pada orang lain tentang diri sendiri atau diri yang mengungkapkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan. Hal ini terungkap melalui kata-kata,

nada suara, ekspresi wajah, dan juga tindakan spontan dan kreatif, misalnya ungkapan seperti "Saya takut!", "Hebat", "Saya gembira", atau "Hore". Jadi ada luapan emosi dalam pengungkapannya. Dapat juga muncul suatu emosi negatif seperti, marah, takut atau sedih. Ciri-ciri komunikasi ketika seseorang dalam ego state ini ialah **spontanitas**. Perlu diingat bahwa ego state ini berorientasi pada diri sendiri (orientasi aku), maksudnya padanya terungkap apa yang saya rasakan dan apa yang saya inginkan.

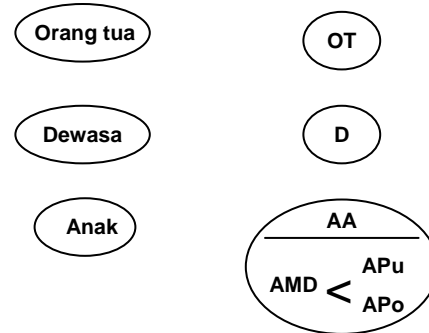
Anak yang menyesuaikan diri (AMD)

Jika seseorang berada pada keadaan ego states anak ini, ia memberikan suatu tanggapan atau penyesuaian terhadap pengaruh ego states orang tua yang dimainkan orang lain. Ia dapat melakukan apa yang dikehendaki orang lain (Anak Penurut) atau menolak apa yang dikehendaki orang lain (Anak Pemberontak). Jadi ada 2 jenis: Anak Penurut dan Anak Pemberontak.

Pada *Anak Penurut* (AP₁) seseorang tidak mengungkapkan perasaan sebenarnya. Pada nada suara, misalnya ada suatu regekan, pada ekspresi tampak wajah yang tersinggung, dan pada kata-kata biasanya terungkap kata-kata seperti "mungkin", "saya akan mencoba", "saya tidak yakin". Seringkali ditandai pula dengan penghindaran kontak mata dan suaranya lirih.

Pada ego state *Anak Pemberontak* (AP₂), misalnya terungkap gerakan-gerakan yang menunjukkan sikap "saya tidak mau mendengarkan Anda". Kemudian kata-kata yang dipergunakan misalnya: "tidak", "bukan", "tidak tahu", atau "masa bodoh". Kata-kata tersebut biasanya pendek dan negatif, disertai mimik yang merupakan kemarahan.

Beda utama Anak Alamiah dengan Anak Penurut atau Pemberontak tidak terletak pada *orientasinya*. Anak Penurut atau Anak Pemberontak ini merupakan reaksi terhadap orang lain, sedangkan **Anak Alamiah memiliki sikap spontanitas**. Meskipun keduanya berorientasi pada diri sendiri, namun wujudnya jadi berbeda karena perbedaan gambar diri..



B. Dewasa

Ego state ini mulai dengan kesadaran bahwa data adalah penting dalam komunikasi. Jadi orientasinya ialah fakta atau informasi. Cirinya orang yang sedang berada pada ego states ini ialah tekanan pada

nalar, tidak emosional, dan komunikasi dua arah. Kata-katanya biasanya netral, diplomatis, hati-hati, jelas dan tidak tergesa-gesa. Ekspresi wajah tenang, dan nada suaranya datar. Posisi tubuh seringkali tegak tapi santai.

C. Orang tua

Di dalam ego states orang tua terdapat 2 jenis, yaitu orang tua yang membimbing (OTB) dan orang tua yang mengkritik (OTK). Kedua jenis ego state orang tua ini terorientasi pada lawan bicara atau pada orang lain, artinya ia memberikan respon yang menurutnya tepat terhadap stimulus yang diterima dari orang lain. Respon yang diberikan itu bisa positif atau negatif, dalam arti bisa merupakan bimbingan atau kritikan.

Orang tua pembimbing (OTB)

Pada saat ego states Orang Tua Pembimbing kita cenderung mau mengerti atau memahami orang lain. Lebih dari itu ego state Orang Tua Pembimbing bisa memberikan penilaian yang tegas, bahkan menentukan batas-batas antara yang benar dan salah. Orang Tua Pembimbing mengungkapkan "Anda OK". Biasanya ditandai dengan nada suara yang lembut, gerakan tubuh yang gemulai dan penuh perhatian. Kata-kata yang dipakai mengungkapkan

"tindakan-tindakan", misalnya "Berjalanlah, anda akan selamat", atau "istirahatlah sebentar supaya Anda segar kembali".

Orang Tua Pengkritik (OTK)

Orang Tua Pengkritik cenderung menyampaikan pesan "jangan", dan lebih bersifat pengungkapan pendapat atau opini (bukan perbuatan), misalnya "Kamu brengsek". Jadi sikapnya ialah "kamu tidak OK". Nada suara cenderung keras, kasar. Gerakan badan cenderung menggurui, misalnya menunjuk orang dengan tangan. Kata-kata yang biasa dipakai: harus, jangan, selalu, keterlaluan, tolol, goblok. Secara umum dapat dikatakan bahwa anak pemberontak atau anak penurut mendorong orang menjawab dengan Orang Tua Pengkritik (walaupun mungkin saja anak penurut merangsang respons orang tua pembimbing). Jadi Orang Tua Pengkritik dapat merangsang respons Anak Pemberontak atau Anak Penurut.

Petunjuk umum masing-masing ego state (tidak bersifat mutlak):

Orang Tua

Fisik	Alis berkerut, telunjuk diangkat, geleng kepala, pandangan masam, bertolak pinggang, menghela napas, mengelus kepala orang lain.
Verbal	Jangan ... , harus, ini peringatan terakhir, jangan sekali-kali, selalu, ingat, sungguh keterlaluan, tolol, goblok, seharusnya.

Kata "harus", "seharusnya", misalnya dapat juga menjadi bagian Orang Tua, tetapi bila kata tersebut dipergunakan pada Orang Tua tidaklah dipergunakan secara spontan, tetapi merupakan hasil suatu pemikiran. Gerakan-gerakan tubuh dan situasi transaksional membantu kita mengenali bagian apa yang dimaksudkan.

Dewasa

Fisik		Gerakan terus menerus dari wajah, mata, tubuh - disertai kerlipan mata jika sedang mendengarkan. Wajah "dewasa" itu terus terang.
Verbal		Mengapa, apa, siapa, bagaimana, benar, salah, saya mengerti, menurut pendapat saya, kapan. Semua kata yang dipergunakan menunjukkan pengolahan data.

Jadi Bagaimana?

1. Anda mempunyai enam ego state yang berlainan dalam diri Anda:
2. Ada tiga "Ego State" efektif:

Anak Alamiah

Mebutuhkan strokes, pengakuan, dan stimulasi

Mempunyai keinginan yang berbeda dari waktu ke waktu

Jika membutuhkan dan keinginan terpenuhi, ekspresi yang timbul merupakan kegembiraan. Jika kebutuhan dan keinginan tidak terpenuhi, ekspresi yang timbul ialah kesedihan dan kemarahan.

Anak alamiah dapat kita andaikan seperti seorang anak yang mengalami kebutuhan-kebutuhan, keinginan-keinginan dan perasaan tersebut.

Dewasa

Menyerupai sebuah komputer: menyimpan, memroses dan mengirim informasi.

Logis, beralasan, dan rasional.

Berkaitan dengan fakta dan pikiran bukan dengan opini atau perasaan.

Bagian dari Anda yang Anda pergunakan untuk memutuskan kapan dan bagaimanakah Anda harus mengekspresikan diri Anda sendiri.

Orang Tua Pembimbing

Empatik dan penuh pengertian.

Peka terhadap needs, wants, dan feelings orang lain.

Tegas dan mengarahkan.

3. Tiga "Ego State" yang tidak efektif

Orang Tua Pengkritik

Mengkomunikasikan bahwa Anda tidak OK.

Ditandai dengan "tudingan" dan suara keras.

Kadang-kadang sarkastik.

Anak Pemberontak

Saya tidak setuju dengan Anda. Saya tidak mau mendengarkan Anda.

Cenderung marah.

Cenderung negatif dalam kata-kata.

Berontak secara tak langsung, misalnya melupakan, mengerjakan sesuatu dengan cara yang lain sama sekali

Anak Penurut

Mengkomunikasikan Saya tidak OK.

Suara lemah; jarang mengadakan kontak mata.

Berperilaku sangat hati-hati.

Jenis-jenis Transaksi

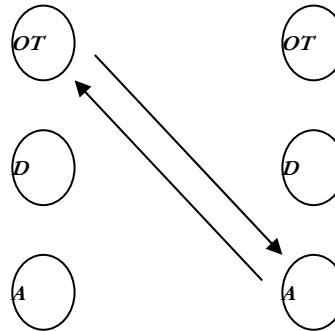
Menurut Eric Berne, ada tiga bentuk transaksi:

A. Transaksi yang saling melengkapi/mengimbangi (*Complementary Transactions*)

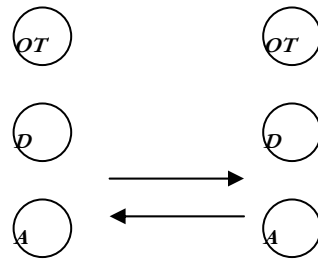
Transaksi dikatakan saling melengkapi jika berita atau perilaku yang diperlihatkan oleh suatu ego state menerima respons yang tepat dan sesuai dengan diharapkan oleh ego state itu.

Contoh:

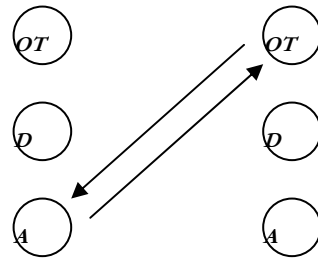
	Pemimpin (OT)	"Saya menghendaki Anda lebih cermat dalam membuat suatu laporan."
	Bawahan (Anak)	"Pak, saya ... nggak punya waktu, bener nih. Tetapi kalau toh saya harus membuatnya, ... ya ... akan saya ..."



	Pimpinan (Dewasa)		"Min, saya menghendaki Anda memberikan masukan melalui laporan Anda terutama tentang peningkatan pelayanan."
	Bawahan (Dewasa)		"Saya telah mengumpulkan banyak sekali data selama beberapa bulan terakhir ini, dan begitu saya selesai menganalisisnya, saya akan mendiskusikannya dengan Bapak."



	<p>Pemimpin(OT)</p>	<p>“Pak Ali, harap Bapak mau memperhatikan pemeliharaan barang-barang di sini, sebab kalau Bapak tidak memberikan dukungan tersebut kepada saya, saya tidak akan dapat bekerja dengan baik.”</p>
	<p>Bawahan (Anak)</p>	<p>“Aduu ... Apa ... toh yang Anda kehendaki dari saya. Saya ... sibuuk. Sibuuk nich!”</p>



“OK Complementary Transaction” melibatkan tiga ego state yang efektif:

	AA		AA
	AA		AMD
	D		D
	OTB		OTB

Catatan: Stimulus dewasa jarang sekali ditujukan pada ego state yang lain.

Dalam "Not OK Complementary Transaction", stimulus dan respons melibatkan tiga ego state yang tidak efektif. Berikut ini contoh "Not OK Transaction" antara Anak Penurut dan Orang Tua Pembimbing:

Apu	:	"Saya tidak bisa mengerjakan apa saja dengan benar" (Saya tidak OK. "Bagaimana nih?"
OTB	:	"Pasti kamu dapat, cobalah ..."
Apu	:	"Tidak, saya selalu bingung ... bingung ..."
OTB	:	"Cobalah sedapat mungkin, pasti kamu dapat ..."
OTK	:	"Pekerjaan Ali jelek sekali"
OTK	:	"Ya. Dia selalu ... dapat amarah"

Transaksi ini melukiskan dua orang yang sedang membicarakan orang lain dan kedua orang tersebut tidak merasa OK mengenai pihak lain. Seandainya mereka berdiskusi berdasarkan fakta-fakta tentang orang ketiga itu maka transaksi yang terjadi:

Dewasa - Dewasa

Berikut ini beberapa contoh "OK Complementary Transaction":

OTB	:	"Jon benar-benar anak yang baik."
OTB	:	"Ya, dia benar baik."
AA	:	"Ayoh, dapatkan Anda membantu saya?" (dengan nada suara seperti anak-anak).
OTB	:	"Ya, tentu donk." (dengan nada suara melengking)
OTB	:	"Anda tampaknya lelah. Mari saya pijat punggungmu."
AA	:	"Terima kasih."

AA	:	"Saya senaang denganmu, bener nih."
AA	:	"... Ha ... Ha, terima ... kasiih!"
D	:	"Jam berapa sekarang?"
D	:	"Jam 3.20."

Selama transaksi tersebut, "Complementary" topik dari pembicaraannya tidak berubah, kendati mungkin terjadi "Not OK Transaction", contoh:

OTK	:	"Tutup mulut!"
Apo	:	"Tidak ... saya tidak mau!"
OTK	:	"Kamu harus tutup mulut!"
Apo	:	"Tidaak, tidaak!"

B. Transaksi Silang (Crossed Transactions)

Transaksi ini terjadi jika berita/perilaku yang diperlihatkan oleh suatu ego state mendapatkan reaksi yang tidak diharapkan oleh ego state tersebut.

Contoh:

Pimpinan	:	"Sudah saya katakan berkali-kali bahwa saya menghendaki laporan tersebut diserahkan tepat pada waktunya. Kalau Anda tidak menyerahkan pada batas waktunya, cari pekerjaan di lain tempat."
Karyawan	:	"Maaf, saya tidak menyadari bahwa batas tersebut benar-benar menentukan. Besok akan saya serahkan."

(Catatan: Pimpinan mengharapkan respons "A", tetapi yang diberikan respons "D")

C. Transaksi Tersembunyi (*Ulterior Transactions*)

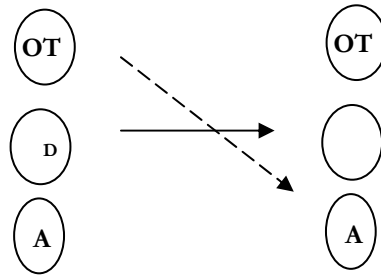
Transaksi ini menghambat kelancaran hubungan komunikasi. Seseorang mengatakan sesuatu yang menurut dirinya merefleksikan “ego state dewasa”, namun penerima menanggapinya sebagai “ego state orang tua”. Karena transaksi ini menyangkut pikiran yang terdalam (*inner thought*) seseorang, maka transaksi ini sangat sulit untuk diidentifikasi.

Contoh:

Pimpinan	:	“Pintu selalu saya buka, silakan datang pada saya setiap waktu. Saya senang sekali membicarakan persoalan Anda dan mencapai pemecahan yang rasional.” (Dewasa)
----------	---	--

Penerima menginterpretasikan:

“Jangan datang ke sini dengan persoalan-persoalan Anda. Cari pemecahannya sendiri, untuk apa kamu digaji.” (Orang Tua)



Transaksional Analisis Sebagai Alat Kepemimpinan yang menggerakkan

Strokes (belaian)

Dr. Rene Spitz mengatakan bahwa setiap orang membutuhkan strokes atau belaian. Seorang bayi membutuhkan physical strokes untuk bertahan hidup. Ia akan meninggal jika ia tidak disentuh. Orang dewasa juga membutuhkan belaian yang lain (perhatian).

Belaian didefinisikan sebagai suatu tindakan untuk menyatakan pengakuan kehadiran orang lain. Belaian dapat dilakukan secara verbal (dengan kata-kata), non verbal (misalnya, senyum) atau kontak fisik (misalnya, ciuman).

Suatu perhatian tidaklah harus bersifat positif, karena sekali pun negatif, stroke itu tetap dibutuhkan. Asumsi dasar transactional analysis ialah: "negative strokes" sekali pun jauh lebih berguna daripada ketiadaan "strokes" sama sekali.

Menurut R. Spitz, strokes dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

BENTUK	CONTOH
Positif dan tidak bersyarat	"Anda hebat!"
Positif dan bersyarat	"Jika Anda dapat membangun gedung gereja ini, Anda akan kami kirim study ke luar negeri"
Negatif dan bersyarat	"Anda berbuat kesalahan begitu parah, kami tidak akan memberi kesempatan lagi pada Anda"

Negatif dan tidak bersyarat	"Saya benci"
-----------------------------	--------------

Dalam memberikan suatu stroke kita harus berhati-hati sebab stroke yang Anda maksud positif dapat diinterpretasikan negatif, karena stroke berkaitan dengan faktor-faktor seperti kepribadian, budaya, nilai-nilai, dan latar belakang seseorang. Selain itu, kita harus berusaha memberikan stroke secara efektif dan efisien.

Ada empat cara untuk mendapatkan stroke:

- menampilkan (performing)

- meminta

- memberi pada orang lain

- memberi pada diri kita sendiri

Kepekaan terhadap penerimaan suatu stroke dan keefektifan dalam memberikan suatu stroke sangat besar peranannya dalam mengadakan suatu komunikasi. Karena suatu stroke merupakan suatu sinyal pada komunikasi, maka kontribusinya pada hubungan antar manusia sangat berarti. Dalam transactional analysis, seorang pemimpin "dilatih" membuat stimulus melalui stroke dan merespons melalui suatu stroke untuk melengkapi kebutuhan manusia.

Sebenarnya, memberi dan menerima “stroke” itu merupakan hal alamiah yang ada sejak lahir. Namun ketak-sadaran dalam cara menggunakannya secara efektif ataupun menerima secara tidak tanggap acapkali menyebabkan kericuhan bahkan persepsi yang salah.

Penutup

Berbagai cara dapat dilakukan untuk meningkatkan sensitivitas diri sebagai pemimpin. Salah satunya adalah dalam melaksanakan hubungan dengan orang lain di sekitar kita. Alat ini tentunya bukan satu-satunya cara, namun sejarah dan intensitas penelitian di belakangnya sangat kokoh untuk dijadikan alat utama dalam peningkatan kepekaan kepemimpinan.