

DASAR KOMUNIKASI DAN PERAN PEMIMPIN KRISTEN DI DALAMNYA

Berangkat dari teori Multiple Intelligence, Howard Gardner dari Universitas Harvard menemukan bahwa seorang pemimpin memiliki "linguistic intelligence" (kecerdasan berbahasa). Artinya, seorang pemimpin dapat memakai bahasa, baik dengan kata-kata maupun tulisan, untuk mengungkapkan pikiran dan perasaannya. Memang tidak semua pemimpin memiliki tingkat kecerdasan yang sama. Namun, kecakapan dalam berkomunikasi bisa diperoleh melalui proses belajar.

Winston Churchill memenangkan perang melawan tirani Jerman melalui proses komunikasi dengan rakyatnya. Satu hal yang tidak banyak diketahui orang tentang orator yang hebat ini adalah ternyata Churchill mengidap cacat bicara yang cukup parah pada masa kecilnya. Alih-alih menyebabkan patah semangat dan minder, Churchill justru mulai mempelajari Shakespeare dan Alkitab bahasa Inggris, King James Version, dengan sungguh-sungguh.

Kisah Churchill menunjukkan betapa seorang pemimpin harus terus belajar berkomunikasi. Kunci keberhasilan seorang pemimpin dalam berkomunikasi adalah kejernihan pikiran dan kejelasan akan apa yang hendak disampaikan, bukan sekadar kalimat-kalimat indah yang tak jelas maknanya. Satu contoh yang dapat kita lihat, saat berkhotbah di bukit, Yesus menggunakan bahasa yang sederhana. Namun ketika berbicara dengan Nikodemus, seseorang yang terpelajar, Ia menggunakan bahasa yang filosofis.

Bagi seorang pemimpin Kristen, kualitas komunikasi dengan Tuhan berperan penting dalam komunikasinya dengan sesama. Semakin dalam komunikasinya dengan Tuhan, semakin ia memahami apa yang Tuhan ingin ia perbuat terhadap diri, sesama, dan lingkungannya. Bila komunikasi dengan Sang Pencipta tidak berjalan lancar dan baik, komunikasi dengan sesama menjadi tidak efektif karena ia tidak bisa memahami sesamanya. Banyak masalah yang disebabkan kegagalan seseorang dalam berkomunikasi. Maka dari itu, penting bagi seorang pemimpin untuk mempelajari proses komunikasi. Dengan komunikasi yang baik, seluruh sistem organisasi dapat berjalan lancar sehingga akan terhindar dari konflik yang menghambat mekanisme kerja. Untuk itu, Anda perlu memahami berbagai dasar dan aspek komunikasi seperti yang dipaparkan berikut.

Definisi Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran dan penyampaian informasi dan ide dari seseorang kepada orang lain. Definisi yang lain menjelaskan komunikasi sebagai suatu proses dan transaksi pengiriman pesan dari pihak tertentu, melalui media tertentu, dalam bentuk-bentuk tertentu sehingga mencapai sasaran, yaitu pihak lain yang mengakibatkan terjadinya hubungan tertentu. Dalam kaitannya dengan kepemimpinan, komunikasi dapat diartikan sebagai proses dan transaksi pengiriman pesan secara dua arah, yaitu dari pemimpin kepada mereka yang dipimpin, dan sebaliknya.

Unsur Komunikasi

Dalam suatu proses komunikasi, ada beberapa unsur yang mutlak keberadaannya. Berikut adalah unsur komunikasi yang diperlukan agar komunikasi menjadi efektif.

- Pengirim

Langkah pertama yang harus dilakukan seorang komunikator yang efektif adalah menciptakan kredibilitas. Seorang pemimpin perlu menunjukkan bahwa ia memahami subjek, pendengar, dan

konteks pesan yang disampaikan. Anda wajib memahami pendengar -- kepada siapa Anda akan menyampaikan pesan, baik individu maupun kelompok. Jika Anda tidak mampu memahami pendengar Anda, mereka tidak akan bisa menangkap isi pesan Anda dengan benar.

- **Pesan**

Seorang komunikator juga perlu mempertimbangkan pesan yang akan disampaikannya. Komunikasi tertulis, lisan, dan nonverbal dipengaruhi oleh nada suara pengirim, metode organisasi, keabsahan argumen, apa yang harus dikomunikasikan dan apa yang tidak, dan juga gaya setiap individu dalam berkomunikasi. Suatu pesan memiliki komponen intelektual dan emosional. Intelektual memungkinkan kita untuk berpikir dan menggunakan nalar, sedangkan emosi mengizinkan kita untuk menunjukkan perubahan motivasi, yang pada akhirnya dapat mengubah cara pemikiran dan tindakan kita.

- **Media**

Pesan bisa disampaikan melalui berbagai media. Media verbal, misalnya melalui tatap muka, telepon, atau "video conferencing" (pertemuan dengan menggunakan video untuk bertatap muka dan berbicara dengan orang di tempat lain); dan juga media tertulis, misalnya surat, e-mail, memo, dan laporan. Setiap media memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing. Tidaklah efektif, misalnya, jika memberikan satu daftar panjang barang-barang kebutuhan kantor dengan lisan atau memberikan kritik tajam kepada seseorang melalui e-mail.

- **Penerima**

Setelah pesan disampaikan kepada para pendengar, Anda tentu mengharapkan akan ada reaksi atau tanggapan dari para pendengar sehubungan dengan pesan tersebut. Setiap individu akan terlibat dalam proses komunikasi dengan membawa ide dan perasaannya. Hal ini akan memengaruhi pemahaman dan respons mereka terhadap pesan yang kita sampaikan. Untuk menjadi seorang komunikator yang sukses, Anda harus mempertimbangkan hal-hal ini sebelum menyampaikan pesan sehingga dapat menentukan langkah yang tepat.

- **Respons**

Para penerima pesan akan merespons pesan Anda, baik secara verbal maupun nonverbal. Anda perlu mencermati dan memerhatikan dengan saksama setiap respons yang timbul karena dengan ini Anda dapat mengetahui seberapa jauh mereka memahami isi pesan Anda. Respons ini bisa beragam bentuknya, baik verbal maupun nonverbal. Secara sederhana, menganggukkan kepala menunjukkan bahwa seseorang memahami pesan yang disampaikan, atau menarik napas panjang dan menghembuskannya dengan keras menyiratkan seseorang sedang merasa jengkel.

- **Konteks**

Konteks adalah cara penyampaian suatu pesan, yang meliputi nada suara, bahasa tubuh, gerakan tangan, dan emosi (marah, takut, ragu-ragu, gembira, dll.). Meskipun sering menyebabkan penerima menjadi salah menangkap isi pesan, konteks merupakan komunikator yang kuat yang bisa membantu kita saling memahami.

Proses Komunikasi

Jalannya komunikasi dari pengirim sampai ke penerima bisa dijelaskan sebagai berikut.

Tahap pertama adalah "thought" (pemikiran). Pada tahap ini, pesan yang berupa informasi, ide, atau perasaan tersimpan dalam pikiran pengirim. Kemudian pesan tersebut dikirimkan melalui kata-kata atau simbol lain melalui media yang dipilih. Proses ini disebut "encoding" (pengekspresian pesan). Tahap

selanjutnya adalah "decoding" (pengertian pesan), di mana penerima mengartikan kata-kata atau simbol itu menjadi suatu konsep atau informasi yang dapat ia mengerti. Seberapa jauh pengertiannya akan pesan yang diterima dapat diketahui dari respons yang ia tunjukkan.

Hambatan Komunikasi

Segala sesuatu yang menghalangi kita untuk memahami pesan disebut hambatan dalam komunikasi. Ada banyak hambatan fisik dan psikologis, seperti yang diuraikan di bawah ini.

Penghambat pertama adalah budaya, latar belakang, dan prasangka. Acap kali orang membiarkan pengalamannya mengubah arti pesan yang ia terima. Ketiga faktor ini memang bisa membantu bila pengalaman digunakan untuk memahami suatu hal yang baru. Namun, bila mengubah isi pesan, ketiganya adalah hambatan dalam proses komunikasi.

Suara-suara lain di sekitar Anda berpotensi mengaburkan komunikasi. Maka dari itu, dibutuhkan konsentrasi penuh terhadap pesan yang disampaikan, baik dari pihak pengirim maupun penerima.

Terlalu berpusat pada diri sendiri juga dapat menimbulkan kebingungan dan konflik dalam komunikasi. Beberapa faktor penyebabnya antara lain adalah sikap defensif (ketika kita merasa disudutkan dan diserang), sikap superioritas (merasa diri lebih tahu daripada orang lain), dan ego (merasa diri sebagai pusat aktivitas).

Sering kali persepsi juga menjadi faktor penghambat. Jika kita merasa seseorang berbicara terlalu cepat, tidak lancar, dan tidak jelas pengucapannya, kita menjadi malas mendengarkan dan tidak mengacuhkannya. Selain itu, kita cenderung mau mendengarkan orang yang berkedudukan tinggi, namun mengabaikan pembicara yang berkedudukan rendah.

Faktor yang menghambat komunikasi selanjutnya adalah lingkungan. Lampu atau cahaya yang terlalu terang, ketertarikan kepada orang tertentu, dan pemandangan yang tidak biasa dilihat berpeluang untuk mengganggu proses komunikasi.

Faktor yang terakhir adalah stres. Saat stres, pemikiran Anda cenderung dipengaruhi oleh kerangka-kerangka seperti kepercayaan, nilai-nilai, pengetahuan, dan tujuan Anda. Stres menyebabkan Anda sulit untuk berpikir dengan jernih.

Komunikasi Nonverbal

Selain komunikasi suara (verbal), komunikasi nonverbal (tanpa suara) dapat digunakan untuk menyampaikan isi pesan sepenuhnya. Berikut adalah jenis-jenis komunikasi nonverbal.

- **Kontak mata.**
Orang yang menjaga kontak mata dengan pendengarnya mengesankan dirinya sebagai orang yang terbuka, ramah, peduli, dan dapat dipercaya. Hal ini akan memperlancar proses komunikasi.
- **Ekspresi wajah.**
Tersenyum adalah cara yang paling mudah untuk menunjukkan kegembiraan, keramahan, dan kehangatan. Seorang pemimpin yang murah senyum ketika berbicara di hadapan para bawahannya membuat mereka merasa nyaman, mau mendengarkan dan memerhatikan lebih saksama.
- **Gerak tubuh.**
Tanpa gerakan-gerakan tubuh (tangan, misalnya), Anda sebagai pembicara akan dinilai membosankan dan kaku. Komunikasi yang hidup akan menarik perhatian pendengar sehingga

komunikasi menjadi lebih menarik dan mudah dipahami.

- **Postur dan posisi tubuh.**

Anda dapat mengomunikasikan berbagai pesan dengan cara Anda berbicara dan bergerak. Berdiri tegak dan posisi condong ke arah pendengar menunjukkan bahwa Anda ramah dan terbuka. Sebaliknya, berbicara sembari terus memunggungi pendengar atau memandang lantai atau langit-langit menunjukkan keengganan atau ketidaktertarikan.

- **Kedekatan.**

Setiap budaya memiliki norma dan aturan berbeda tentang jarak kedekatan yang dianggap nyaman ketika orang berkomunikasi. Anda harus mencermati apakah ada tanda-tanda ketidaknyamanan dari lawan bicara dengan jarak yang Anda tetapkan.

- **Vokal.**

Salah satu hal yang sering disinggung adalah nada suara yang monoton dari seorang pembicara. Kemonotonan akan dinilai sebagai sesuatu yang membosankan dan menjemukan. Oleh karena itu, gunakanlah nada suara (tinggi rendah), ritme, dan penekanan secara bervariasi untuk membuat komunikasi Anda "berwarna".

Peran Pemimpin Kristen dalam Komunikasi

Pengertian dan pemahaman adalah bagian penting dalam komunikasi. Bila bagian itu hilang, tidak ada komunikasi yang efektif. Adalah hal yang penting untuk menanyakan secara langsung apakah pendengar mengerti apa yang telah Anda sampaikan, seperti yang dilakukan Yesus saat menceritakan sebuah perumpamaan (Mat. 13:51).

Yesus adalah contoh komunikator yang ideal dan ulung. Selama tiga setengah tahun pelayanannya di dunia, banyak orang yang dengan senang hati mengikuti-Nya untuk mendengar perkataan-Nya dan belajar dari-Nya (Mat. 13:54). Sayangnya dalam banyak situasi, para pemimpin mengeraskan hati dan tak mau mendengar pesan Yesus. Mereka gagal memahami apa yang Yesus katakan dan lakukan. Inilah yang dinamakan ketiadaan komunikasi.

Seorang pemimpin Kristen tidak harus menjadi seorang orator handal, namun haruslah menjadi seorang komunikator yang efektif. Dalam 1Kor. 2:4-5, Paulus memaparkan bahwa Tuhan memakai pemimpin yang mau menjadi saluran bagi Roh Kudus. Roh Kudus sendiri yang akan memimpin dan memberi pengertian pada pemimpin itu agar setiap ucapan dan perbuatannya sesuai dengan kehendak Tuhan.

Komunikasi yang diilhami oleh Roh Kudus merupakan aset yang penting bagi pemimpin untuk memandu dan mengorganisir suatu tim. Komunikasi yang baik mendorong kreativitas, antusiasme, kerja sama, dan semangat kesatuan dalam tim itu sendiri untuk mencapai tujuan karena setiap anggota bisa saling mengerti dan memahami sang pemimpin. Berlawanan dengan itu, seorang komunikator yang buruk -- yang tidak berfokus pada visi dan tak acuh terhadap kepentingan dan kebutuhan anggota timnya -- akan mengakibatkan kesalahpahaman, kerancuan, kejengkelan dan kefrustrasian, kepasifan dari anggota tim, dan akhirnya menyebabkan penyimpangan tujuan dan visi.

Tulisan di atas dirangkum dari:

Chandra, Robby, I. "Pemimpin yang Komunikatif." Dalam situs Indo Lead
http://lead.sabda.org/_pdf/pemimpin_yang_komunikatif.pdf.

Clark, Donald. 1997. "Communication and Leadership". Dalam

<http://www.mindtools.com/CommSkll/CommunicationIntro.htm>.

Halcomb, James, et al. 2000. "Courageous Leaders". Seattle: Youth with A Mission Publishing.

Octavianus, P. 1986. "Manajemen dan Kepemimpinan menurut Wahyu Allah". Malang: Gandum Mas.