

# Percakapan Orang-Orang Tuli

Abubakar Faris | Psikolog



Beberapa puluh tahun lalu mendiang Richard Nixon pernah berkunjung ke tempat kediaman Jenderal Douglas MacArthur. Pada saat itu Nixon baru saja menjabat Wakil Presiden, di bawah Eisenhower. Sedang MacArthur adalah Jenderal piawai yang sudah pensiun, terkenal sebagai pahlawan perang pasifik, dan di kalangan politisi dia mempunyai kemampuan bicara yang memukau.

Nixon menceritakan pengalamannya kunjungannya di dalam buku yang ditulisnya tentang Para Pemimpin Dunia. Diceritakannya bahwa selama kurang lebih empat jam dia mendengarkan, dengan setia, apa yang diutarakan, diceritakan, dan yang diharapkan oleh sang Jenderal ini. Selama “percakapan” ini, katanya dia sudah menarik nafas berkali-kali. Dan setiap tarikan nafas membuat Jendral MacArthur menuangkan minuman tambahan ke gelasnyanya sendiri dan gelas Nixon. Demikianlah Nixon “tersiksa sebagai pendengar yang baik” selama sekian jam. Dan MacArthur “menikmati sebagai pembicara yang baik” selama itu juga.

Inilah sekedar contoh “percakapan orang-orang tuli” Istilah yang digunakan oleh Paul Toutnier, seorang psikiater yang terkenal di Swiss.

Setelah selesai pertemuan, para wartawan yang mengetahui kunjungan tersebut mengerumuni Nixon dan MacArthur di teras rumah sang Jenderal dan menanyakan hal-hal yang menyangkut pembicaraan mereka. Nixon mengatakan bahwa dia banyak belajar dari pengalaman Mac Arthur sebagai pemimpin. Sedang Mac Arthur, di dalam menjawab pertanyaan para wartawan, mengatakan bahwa Nixon adalah “kawan bicara yang luar biasa”. Jawaban ini membuat Nixon

tersenyum agak kecut.

Apakah keduanya saling mendengarkan? Para pemerhati *human communication* tidak yakin bahwa kedua negarawan di atas saling mendengarkan pada saat komunikasi. Mau tahu alasannya? Kita simak saja apa yang dikatakan oleh Sparring Rand, seorang pakar komunikasi. Dari hasil penelitiannya disimpulkan bahwa 75 persen dari apa yang dibicarakan oleh mereka yang sedang melakukan komunikasi lisan, diabaikan, tidak dipahami, atau begitu selesai komunikasi terus dilupakan. Selain itu, peneliti ini berpendapat bahwa orang hanya dapat mendengarkan secara efektif selama sepertiga sampai duapertiga dari waktu yang digunakan dalam komunikasi. *Inefficiency* karena “tuli komunikasi” juga dijumpai pada dunia pelatihan. Berdasarkan hasil survei diperkirakan hanya 15 persen saja dari bahan pelatihan baik tertulis maupun secara lisan yang dapat

diserap oleh peserta pelatihan.

"Tuli komunikasi atau tuli non-fisik" dapat kita jumpai dimanamana. Di kehidupan keluarga antara suami-isteri, kelompok sosial, orangtua dengan anak, di organisasi antara pimpinan dengan anak buah. Dan mungkin juga kita "tuli", karena tidak mampu mendengarkan suara batin sendiri. Paul Tournier, seorang psikiater berkebangsaan Swiss banyak mengamati latar belakang atau pengalaman hidup yang menjadi penyebab penyakit jiwa. Dari pengamatannya dia menandai sindroma keterasingan dan kesepian sebagai akibat dari kebutuhan untuk didengarkan yang tak terpenuhi. Kedua sindroma tersebut kerap kali menjadi penyebab gangguan kesehatan jiwa. Dalam hal ini orang merasa tidak didengarkan, tidak diperhatikan.

Dari pengalaman mengobservasi perjalanan hidup para pasiennya, terutama yang menyangkut komunikasi lisan, Tournier meneriakan kekesalannya dengan mengatakan: "Dengarkan! Semua percakapan di dunia, di antara bangsa-bangsa, di antara individu atau di antara pasangan, sebagian besar adalah percakapan orang-orang tuli. Anda bisa mendengar tidak berarti Anda mendengarkan. Anda bisa berbicara bukan berarti Anda bisa berkomunikasi. Tolong dengarkan apa yang tidak dikatakan pada saat berkomunikasi lisan."

Sebenarnya si psikiater ini cuma mau mempertegas hal yang sangat penting di dalam komunikasi lisan, yaitu kebutuhan untuk didengarkan. Mungkin secara naluriah kita sepakat bahwa orang menggunakan saat berkomunikasi lisan untuk kegiatan mendengarkan. Namun demikian pada umumnya orang tidak mencoba memahami, mengingat, atau melakukan seperti apa yang diharapkan lawan bicara. Oleh karenanya banyak yang mengatakan bahwa sebenarnya komunikasi verbal atau percakapan antara seorang dengan lainnya bukan benar-benar sebagai percakapan. Atau seperti yang dikatakan oleh Paul Tournier di atas sebagai: "Percakapan orang-orang tuli."

Boleh dikatakan percakapan seperti itu sebagai dua buah monolog. Seorang berbicara (bermonolog), yang lainnya menunggu (bukan mendengarkan) sampai orang (pembicara) berhenti bicara, barulah

orang lain tadi menggunakan gilirannya untuk berbicara atau bermonolog. Mengapa hal ini sering terjadi?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, seorang pakar ilmu keperilakuan, Jack R. Gribb, mengingatkan kita akan esensi proses komunikasi. Katanya: "One way to understand communication is to view it as people process rather than language process."

**"Dengarkan! Semua percakapan di dunia, di antara bangsa-bangsa, di antara individu atau di antara pasangan, sebagian besar adalah percakapan orang-orang tuli. Anda bisa mendengar tidak berarti Anda mendengarkan. Anda bisa berbicara bukan berarti Anda bisa berkomunikasi. Tolong dengarkan apa yang tidak dikatakan pada saat berkomunikasi lisan."**

Jika menghayati pandangan Gribb di atas, maka kita cenderung memandang lawan bicara sebagai orang yang memiliki organisasi atau perangkat psikologis seperti sistem nilai, persepsi, sikap, emosi, dan motivasi. Disadari atau tidak, di dalam komunikasi lisan orang melibatkan perangkat psikologis tersebut, dan hal inilah yang menjadikan komunikasi sebagai *people process*. Tentu saja sebagai proses ada kemungkinan terjadinya hambatan atau *penyimpangan*. Bentuk penyimpangan bisa berupa perhatian si pendengar yang mengembara kemana-mana. Hal ini dapat dianggap sebagai gejala "tuli komunikasi". Dan perhatian yang sedang mengembara ini cenderung semakin meluas jika lawan bicaranya belum berhenti. Situasi seperti ini cenderung muncul jika si "pendengar yang sedang tuli" di dalam suasana emosional, misalnya marah, khawatir karena merasa bersalah, atau sedang gembira sekali. Sepertinya dia tak sabar menunggu berhentinya si pembicara. Ketika sedang menunggu, "pendengar" merancang atau memikirkan apa yang akan dikatakannya. Hal ini

kerap kali terjadi, karena pada umumnya orang dapat berpikir tiga kali lebih cepat dibandingkan kecepatan mengucapkan kata.

Contoh "percakapan tuli" banyak dijumpai di tempat atau suasana dimana berlangsung *human communication*. Dari pengalaman sehari-hari di tempat kerja, interaksi sosial, maupun di keluarga, kita bisa melihat pertanda bahwa orang yang sedang kita ajak bicara pikirannya sedang mengembara. Pada umumnya sekilas kita bisa melihatnya dari ekspresi wajah. Namun sejauh hal ini menyangkut komunikasi lisan kita dapat menandainya antara lain dengan munculnya pertanyaan yang tidak perlu. Misalnya, seorang Supervisor memberi tugas kepada anak buahnya sambil mengarahkan dan memberi petunjuk teknis. Pada saat sedang memberi penjelasan tiba-tiba anak buahnya tadi bertanya: "Bapak tidak sehat? Bapak berobat saja dulu, setelah itu kita lanjutkan."

Memberi komentar yang tidak relevan. Pertanda semacam ini kerap kali muncul jika si "pendengar" dalam suasana hati yang tidak enak seperti jengkel, kecewa dan sebagainya. Seorang ayah menegur anaknya yang remaja "Beberapa hari ini ayah perhatikan kau sering pulang terlambat. Ayah mau kau pulang pada waktunya." Si remaja mengeluarkan kata-kata: "Ayah, sepatu saya sudah rusak. Saya mau beli yang baru."

Berbicara tentang komunikasi lisan atau *human communication* akan selalu menarik dan banyak masalahnya. Mungkin tidak berlebihan jika orang mengatakan bahwa masalah komunikasi adalah masalah hidup itu sendiri. Seperti halnya air bagi ikan. Di kehidupan keluarga komunikasi yang enak di antara anggotanya dapat menjadi landasan keakraban, kemesraan, menghindari salah paham. Para pakar komunikasi dan *behaviorist* menganggap kemampuan mendengarkan di dalam komunikasi lisan sangat penting. Namun demikian hal ini kerap kali diabaikan oleh banyak orang, karena biasanya mereka merasa telah tahu bagaimana mendengarkan. Seorang berbicara kepada orang lain, dan orang ini mendengarkan dan memberi respon.

Didalam praktek, sebagai *people process*, komunikasi lisan tidak sederhana diktum di atas. Dalam hal ini bahasa Inggris membedakan

antara *hearing* dan *listening*. Barangkali *hearing* bisa kita artikan sebagai mendengar melalui penangkapan auditif atau telinga saja. Sedangkan *listening* merupakan kegiatan yang kompleks, kombinasi antara pendengaran, penginderaan serta penangkapan secara menyeluruh dan penafsiran pesan komunikasi itu sendiri.

Kadang kita jumpai percakapan atau komunikasi lisan antara dua orang atau di dalam kelompok. Mereka saling mendengarkan tetapi dengan tujuan untuk mendapatkan argumentasi yang akan digunakan untuk mempertahankan pendapat sendiri dan menyerang pendapat lawan bicara. Situasi semacam ini dikategorikan sebagai "*defensive listening*". Biasanya komunikasi ataupun pendengar pada "percakapan setengah tuli" ini bertujuan mencari "kemenangan", bukan penyelesaian masalah. Orang bersangkutan hanya mau mendengarkan apa yang dia inginkan. Dia "menutup telinga" atau 'menulikan diri' terhadap pesan atau argumen dari lawan bicara.

Mengapa timbul *defensive listening*, atau "komunikasi setengah tuli?" Jika kita memandang komunikasi sebagai *people process*, komunikasi defensif mempunyai sebab pokok yaitu perilaku defensif. Sikap defensif di dalam komunikasi akan menghambat konsentrasi si pendengar terhadap pesan yang disampaikan oleh pembicara atau komunikator. Dengan kata lain terjadi percakapan "setengah tuli". Hal ini sangat mungkin terjadi, karena ada mekanisme bahwa si "pendengar" merasa dirinya dinilai.

Semakin defensif seseorang, semakin kurang kemampuannya untuk memahami sistem nilai, motif, dan perasaan komunikator atau lawan bicara. Dia tidak memahami apa yang dianggap penting dan diucapkan oleh lawan bicara, tidak ingin mengetahui atau bertanya tentang keinginan sebenarnya dari lawan bicara, dan yang lebih parah orang tersebut tidak menghargai perasaan lawan bicara. Dia lebih banyak diam, dan tidak berkomentar. Kalaupun berkomentar, dia cenderung "mematahkan" argumen lawan bicara-nya atau kata-kata singkat yang memojokkan lawan bicara. Situasi seperti ini banyak dijumpai pada interaksi atau negosiasi untuk memecahkan konflik

kepentingan.

Banyak contoh konflik di dunia internasional tidak kunjung selesai karena masing-masing pihak yang terlibat mencoba menyelesaikan dengan saling menuduh, bukan saling mendengarkan. Ada lelucon diplomatik tentang "tuli komunikasi". Di era Uni Sovyet, para diplomat Sovyet di Dewan Keamanan PBB dibekali bagaimana bersikap "tuli" terhadap pidato diplomat Amerika Serikat di Dewan tersebut. Diplomat Sovyet dibekali satu kata saja yaitu: "*Nyet*", bahasa Rusia yang secara harfiah berarti tidak. Kata *nyet* ini mempunyai arti tidak, tetapi untuk berbagai sasaran seperti tidak benar, tidak setuju, tidak mungkin. Pokoknya tidak. Oleh karena itu bisa dimaklumi perang dingin berlangsung puluhan tahun.

“

**Di era Uni Sovyet, para diplomat Sovyet di Dewan Keamanan PBB dibekali bagaimana bersikap "tuli" terhadap pidato diplomat Amerika Serikat di Dewan tersebut. Diplomat Sovyet dibekali satu kata saja yaitu: "Nyet", bahasa Rusia yang secara harfiah berarti tidak. Kata *nyet* ini mempunyai arti tidak, tetapi untuk berbagai sasaran seperti tidak benar, tidak setuju, tidak mungkin. Pokoknya tidak.**

Gangguan pendengaran atau juga tuli fisik relatif mudah diatasi. Mungkin dioperasi, melalui pengobatan medis, atau menggunakan alat bantu dengar. Tetapi "tuli komunikasi" lebih sulit mengatasinya. "Sumbatan" atau gangguan "pendengaran" bukan hanya karena ketidakterampilan komunikasi saja, tetapi juga faktor psikologis yang beragam. Dia dapat berupa persepsi terhadap lawan bicara, persepsi terhadap diri sendiri, kebutuhan akan harga diri, dan kepentingan lainnya. "Gangguan pendengaran" atau "tuli komunikasi" ini akan hilang jika orang mampu menjadi pendengar yang baik.

Namun demikian menjadi pendengar yang baik bukanlah proses yang sederhana. Untuk itu

diperlukan pelatihan. Para pakar komunikasi yang sering memberi pelatihan kepada para manajer atau tenaga ahli di berbagai bidang, tetap merasa sulit untuk membuat mereka benar-benar bersifat netral atau tidak merasa dirinya dinilai di dalam komunikasi lisan. Dan sulit untuk tidak menunjukkan sikap defensif di dalam komunikasi verbal. Kemampuan mendengarkan sangat menunjang perkembangan kematangan pribadi dan sosial seseorang. Ken Olson, seorang psikolog humanist menyatakan: "Beri saya seorang pendengar yang baik. Akan saya tunjukkan kepada Anda seorang teman yang baik, seorang anak buah yang baik, seorang atasan yang baik, seorang ayah atau ibu yang baik, seorang kekasih yang baik, seorang tetangga yang baik." Dari sisi lain apa yang dikemukakan Olson di atas merupakan pendamping dari pernyataan Taylor Caldwell, seorang psikiater, di dalam bukunya yang berjudul "*The Listener*", Ia menyatakan: "Kebutuhan utama manusia adalah adanya seorang yang mau mendengarkan dirinya, bukan sebagai pasien, tetapi sebagai pribadi."

Kita tahu telinga yang tersumbat akan menghalangi pendengaran. Supaya bisa mendengarkan sumbatnya harus dihilangkan. "Sumbat di dalam komunikasi atau percakapan tuli" harus dibuang, agar orang bersangkutan menjadi pendengar yang baik. Agar tidak ada yang "tuli", komunikasi harus terbuka. Tetapi terbuka seratus persen juga sulit. Namun demikian, ada contoh keterbukaan yang menarik dari novel karangan Mark Twain, *The Adventure of Huckleberry Finn*. Tokohnya: Tom Sawyer anak remaja kulit putih, dan Finn seorang negro. Tom pergi dari rumahnya dan berpetualangan dengan Finn si kawan negro yang dijumpainya ditengah petualangannya. Selama beberapa minggu mereka pergi ke kota-kota menyusuri sungai Mississippi. Ketika berpisah, dan Tom akan pulang, kawan negro ini berkata kepadanya: "Sekali-sekali tulislah surat kepada saya." Tom menjawab: "Saya tidak bisa menulis." Kemudian kawannya ini menjawab: "Tidak apa-apa. Saya juga buta huruf." Terbuka seratus persen bukan? Percakapan yang tidak tuli bukan? ■