Rayah Al-Islam
Jurnal Ilmu Islam
P – ISSN : 2503 – 3816
E – ISSN : 2686 – 2018
Vol. 8, No. 4, November 2024
DOI : 10.37274/rais.v8i4.664
http://ejournal.arraayah.ac.id

Menepis Mitos Komunikasi: Memandang Peranan Komunikasi dalam Sebuah Konflik

Andi Muhammad Abdi
Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, Indonesia
abdialfaraby@gmail.com

Abstrak

Konflik adalah sebuah kondisi universal didalam kelompok manusia. Ia mewujud didalam pembedaan (bukan perbedaan) ekonomi, perubahan sosial, formasi kultural, perkembangan psikologis dan organisasi politik, dan kemudian menjadi nyata melalui pengelompokan kelompok-kelompok yang bertikai; siapa yang bisa memiliki atau dipersepsikan seperti demikian, serta tujuan yang tidak sesuai antara satu dengan yang lainnya. Konflik juga bersifat dinamis, dapat meningkat ataupun menurun, dan disusun oleh saling silang rumit antara sikap (mental) dan perilaku (nyata), yang kemudian dapat membangun kenyataan atau realitas sendiri yang bisa saja berbeda dari kenyataan yang sebenarnya. Selama ini, konflik seringkali dianggap terjadi akibat kegagalan komunikasi, dan dengan demikian timbul anggapan bahwa komunikasi adalah obat daripada konflik. Padahal kenyataannya tidak sesederhana itu. Penelitian ini akan mencermati mengapa komunikasi tidak dapat dianggap sebagai satu-satunya resolusi konflik yang paling efektif, dengan menggunakan pendekatan 4 paradigma komunikasi.

Kata kunci: konflik, komunikasi, paradigma komunikasi

Abstract

Conflict is a universal condition in human groups. It materializes in differentiation (rather than differentiation) of economy, social change, cultural formation, psychological development and political organization, and then becomes manifest through the grouping of overlapping groups; who can have or be perceived as such, as well as incompatible goals between one and the other. Conflict is also dynamic in nature, can increase or decrease, and is composed of a complicated interplay between (mental) attitudes and (real) behavior, which can then construct its own reality or reality that can be different from the actual reality. So far, conflict has often been thought to occur as a result of communication failure, and thus the presumption arises that communication is the panacea rather than conflict. Though the reality is not that simple. This article will highlight why communication should

Diserahkan: 23-09-2024 Disetujui: 04-10-2024 Dipublikasikan: 01-11-2024

not be considered the only most effective conflict resolution, using the approach of the 4 communication paradigms.

Keywords: *conflict, communication, communication paradigm*

I. PENDAHULUAN

Konflik adalah sebuah kondisi universal didalam kelompok manusia. Ia mewujud didalam pembedaan (bukan perbedaan) ekonomi, perubahan sosial, formasi kultural, perkembangan psikologis dan organisasi politik -yang mana kesemuanya sebenarnya secara *inheren* memang bersifat konfliktual- dan kemudian menjadi nyata melalui pengelompokan kelompok-kelompok yang bertikai serta tujuan yang tidak sesuai antara satu dengan yang lainnya. Identitas dari kelompok yang saling bertikai, level atau tingkatan dimana konflik tersebut dikontestasikan dan isu-isu yang diperjuangkan didalamnya (misalnya sumber daya yang langka, hubungan yang timpang, nilai-nilai yang saling bersaing) bisa saja beragam sepanjang masa. Bahkan tidak menutup kemungkinan bahwa ada diantaranya yang kemudian akan dipertanyakan substansi pengertiannya.

Konflik juga bersifat dinamis, dapat meningkat ataupun menurun, dan disusun oleh saling silang rumit antara pikiran (mental) dan perilaku (nyata), yang kemudian dapat membangun kenyataan atau realitas sendiri yang bisa saja berbeda dari kenyataan yang sebenarnya. Secara umum, pengertian konflik dapat merujuk kepada seperangkat keadaan, dimana pihak yang terlibat didalamnya kemudian meyakini bahwa mereka memiliki tujuan yang tidak sama. Hal ini tentu harus dibedakan dengan pertandingan atau kompetisi lain yang bersifat olahraga atau hiburan, yang memiliki koridor atau aturan yang diikuti oleh pihak-pihak yang terlibat didalamnya. Konflik disisi lain tidak memiliki aturan yang baku, dan pihak-pihak yang terlibat didalamnya seringkali memilih kekerasan ataupun cara-cara lain untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan. Namun sebuah poin yang penting untuk dicatat berasal dari teoritikus awal seperti Morton Deutsch (1949, 1973), dimana ia membedakan antara konflik merusak (*destructive*) dan membangun (*constructive*), kemudian mengusulkan bahwa konflik yang sifatnya merusak harus dihindari, sedangkan konflik yang disebut terakhir justru merupakan aspek penting dan sebuah keharusan bagi kreatifitas manusia.

Selama ini ada pemahaman yang cukup terkenal, yaitu bahwa konflik timbul akibat adanya miskomunikasi dalam proses komunikasi yang terjadi. Dengan demikian, komunikasi menjadi hal yang amat penting dalam penyelesaian sebuah konflik. Namun ternyata hal ini tidaklah sepenuhnya benar. Pada sebuah penelitian yang dipublikasikan tahun 1966, Krauss dan Deutsch mengadakan penelitian mengenai pengalaman saling bertukar (*bargaining*), dimana subyek penelitian tersebut diberikan kesempatan untuk saling berkomunikasi. Permasalahan saling bertukar yang dialami oleh subyek penelitian tersebut relatif mudah untuk dipecahkan, akan tetapi dengan menyediakan sarana bagi partisipan dimana mereka dapat menghambat kemajuan pihak lawannya ternyata menyebabkan permasalahan menjadi jauh lebih rumit dan biasanya menghasilkan *output* yang lebih buruk bagi kedua belah pihak. Sarana untuk pengalihan tersebut menyebabkan fokus partisipan beralih, dari yang semula berupaya untuk saling bekerjasama untuk menyelesaikan sebuah permasalahan koordinasi sederhana, menjadi bagaimana menemukan strategi individu yang menguntungkan pihaknya sendiri. Menyediakan saluran komunikasi verbal untuk mereka tidaklah menguntungkan, bahkan pada beberapa kasus justru membuat permasalahan menjadi lebih buruk. Hasil dari penelitian ini melemahkan asumsi naïf mengenai komunikasi sebagai solusi universal bagi sebuah konflik.

Komunikasi seringkali dianggap sebagai “obat ajaib” untuk menghilangkan sebuah permasalahan. Dengan mempertimbangkan adanya keinginan yang tulus untuk meredakan konflik, maka memang benar bahwa komunikasi dapat memfasilitasi upaya untuk mencapai tujuan tersebut. Akan tetapi, meskipun kita dapat mempengaruhi (ataupun dipengaruhi) pihak lain melalui komunikasi, namun pengaruhnya tidaklah sebesar yang kita bayangkan. Hasil akhir dari komunikasi adalah adanya kesepahaman diantara pihak-pihak yang terlibat didalamnya, namun untuk selanjutnya komunikasi hanya dapat memperoleh sedikit hasil dalam mempengaruhi keadaan sebuah permasalahan, ataupun untuk mengarahkan hasil dari sebuah konflik yang disebabkan oleh perbedaan tujuan yang tidak dapat dipertemukan (*irreconcible*).

Oleh sebab itu, lebih realistis untuk memandang komunikasi sebagai instrumen netral yang dapat digunakan secara dua arah, baik untuk menyampaikan ancaman

maupun untuk menawarkan rekonsiliasi, mengajukan alasan yang tidak masuk akal ataupun yang masuk akal, dan untuk meningkatkan ketegangan ataupun meredakannya. Komunikasi yang baik tidak bisa menjamin bahwa sebuah konflik dapat diselesaikan ataupun dihilangkan, namun komunikasi yang buruk jelas memperbesar kemungkinan sebuah konflik membesar maupun menyebar.

Sekarang, sebelum kita mulai mendiskusikan jalinan rumit antara konflik dan komunikasi, penting untuk terlebih dahulu menjelaskan mengenai apa yang dimaksud dengan komunikasi. Konsep komunikasi adalah fokus penting dalam bidang-bidang yang beragam, sebutlah misalnya biologi, ilmu komputer, linguistik, sosiologi, antropologi, philosofi, semiotika, hingga teknik kelistrikan dan ethologi, masing-masing dengan pemahamannya yang unik mengenai komunikasi ini. Dengan penggunaannya yang sangat beragam dan kontekstual, sehingga wajar apabila sosiolog Thomas Luckman mengamatinya sebagai "sesuatu yang digunakan untuk memaknai semua hal bagi semua orang".

Yang umum dari konsep-konsep yang beragam tersebut adalah ide mengenai transfer informasi, yaitu bagaimana informasi yang berasal dari satu bagian dari sistem kemudian diformulasikan menjadi sebuah pesan yang dipancarkan ke bagian lain dari sistem tersebut. Sebagai hasilnya, informasi yang berada pada satu lokus akan menghasilkan replika pada bagian lainnya.

II. METODOLOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan perpustakaan dimana mengkaji komunikasi sosial dapat dianggap sebagai sebuah proses dimana ide-ide yang ditampung didalam pikiran seseorang kemudian disampaikan kepada orang lain. Ini adalah sebuah pemahaman yang menarik, walaupun gagal dalam menangkap kekayaan dan detail dari komunikasi sosial yang melibatkan jauh lebih banyak aspek dibandingkan sekedar transfer ide. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka kita dapat menggunakan setidaknya 4 paradigma dalam melihat jalinan antara komunikasi dan konflik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 4 paradigma dalam melihat jalinan antara komunikasi dan konflik, yaitu:

1. Paradigma *encoding-decoding*

Komunikasi yang paling gamblang dapat ditemukan didalam paradigma ini, dimana komunikasi dijabarkan sebagai transfer informasi dengan penggunaan kode. Kode ini sendiri adalah sebuah sistem yang memetakan seperangkat sinyal kedalam seperangkat pengertian. Didalam sistem kode yang paling sederhana, pemetaan ini bersifat *one-on-one*, dimana untuk setiap sinyal hanya terdapat satu pengertian, dan begitu pula sebaliknya (contohnya adalah kode morse). Kebanyakan komunikasi pada spesies non manusia berdasarkan pada prinsip ini.

2. Paradigma intensionalis

Paradigma ini memandang bahwa komunikasi tidaklah sesederhana transfer informasi dengan menggunakan kode. Didalam komunikasi sosial, pesan/informasi yang sama dapat dipahami sebagai sesuatu yang berbeda, dalam kondisi atau situasi yang berbeda pula. Kenyataan ini yang mendasari adanya kebutuhan untuk membedakan antara pengertian literal sebuah pesan, serta apa yang sesungguhnya dimaksudkan oleh pesan tersebut. Adanya *utterance* atau pesan tersirat yang merupakan fitur umum dalam percakapan sehari2 manusia adalah wujud nyata betapa menakjubkannya kemampuan manusia dalam memahami maksud yang ingin disampaikan dalam sebuah pesan. Meskipun demikian, proses dimana seorang pendengar melakukan konstruksi maksud dari sebuah ungkapan atau pesan tersirat bersifat sangat rumit dan hingga saat ini masih menjadi perdebatan diantara para ahli psikolinguistik. Sebagian besar dari proses itu sendiri tergantung pada keberadaan pengetahuan yang saling dibagi antara pembicara dan yang dituju, atau disebut dengan landasan atau pengetahuan bersama (*common ground*). Jenis *common ground* paling mendasar yang dijadikan pegangan bagi komunikator adalah pengetahuan mengenai bahasa yang mereka gunakan. Akan tetapi, kebanyakan dari *common ground* yang dilandasi bahasa, menggunakan turunan dari matrikulasi rumit pengetahuan kultural bersama. Absennya pengetahuan ini dapat mengakibatkan interpretasi yang keliru. Poin ini secara khusus relevan pada penggunaan bahasa ketika berada didalam situasi konflik, khususnya ketika konflik itu berasal dari

perbedaan tujuan, nilai-nilai, dan ideologi. Pada titik dimana perbedaan diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan bersama ini, maka komunikasi akan mengalami dampaknya.

Memahami pentingnya *common ground* dalam hal penafsiran maksud dari sebuah ungkapan akan mengarah pada salah satu kemunduran ketika kita terlalu bergantung kepada pengertian intensionalis terhadap komunikasi. *Addresse* atau orang yang dituju oleh pesan tersebut tidak dapat menarik apa pengertian yang dimaksud oleh pesan tersebut jika pengertian tersebut berada diluar lingkup pengetahuan bersama (*shared knowledge*). Lebih lanjutnya, karena apa yang menjadi landasan umum (*common ground*) bagi *speaker* (orang yang mengeluarkan pesan) akan bervariasi dengan yang dimiliki oleh *adresse*, maka para speaker tersebut akan berkewajiban untuk hanya menghasilkan ungkapan-ungkapan yang ia yakini dapat dimengerti oleh para *addressee*.

3. Paradigma pemilihan sudut pandang (*perspective-taking*)

Paradigma ini mengasumsikan bahwa individu-individu melihat dunia dari berbagai sudut pandang, dan oleh karena pengalaman dari individu pada tingkatan tertentu itu bergantung pada titik pandang mereka, maka pesan tersebut haruslah diformulasikan dengan mempertimbangkan hal tersebut. Inilah yang dimaksudkan dengan Prinsip Desain Khalayak (*Principle of Audience Design*). Mendiang Roger Brown mengatakan bahwa koding atau proses penerjemahan kode membutuhkan sudut pandang penulisnya yang mampu dibayangkan secara realistis. Akan tetapi, terlepas dari pendapat umum bahwa perspektif pendengar atau orang yang mana pesan tersebut ditujukan kepadanya perlu menjadi pertimbangan, namun tidak selalu jelas bagaimana cara mengimplementasikan prinsip ini. Sulit untuk secara akurat mengetahui perspektif orang lain, dan lebih sulit lagi manakala individu tersebut sangat berbeda antara satu dengan yang lainnya. Dalam situasi konflik, yang lebih bermasalah daripada persoalan absennya landasan bersama (*common ground*) adalah mispersepsi dari landasan bersama tersebut, dimana komunikator mengambil asumsi yang tidak benar atau keliru mengenai apa yang lawan bicara mereka ketahui. Perkiraan seseorang komunikator mengenai apa yang orang lain ketahui, percayai, atau dipandang bernilai cenderung untuk bersifat bias, dan lebih condong berpijak pada apa yang komunikator tesebut pahami.

Oleh karena hal ini, sangat dibutuhkan pengetahuan yang melebihi apa yang dipahami oleh perorangan tersebut ketika ingin memahami ataupun menentukan tujuan sebenarnya dari sebuah pesan. Adapun mispersepsi menjadi sebuah hal yang lazim didalam situasi konflik dikarenakan 2 alasan; yang pertama adalah karena besarnya perbedaan perspektif yang harus diakomodasi oleh komunikator sehingga justru dapat berubah menjadi sumber konflik lain, dan selanjutnya karena konflik cenderung untuk membuat *perceived distinction* atau perbedaan yang dipersepsi menjadi semakin menonjol, dan oleh karenanya meningkatkan kecenderungan untuk mengelompokkan mereka yang terlibat sebagai anggota *in-groups* atau *out-groups*.

Perbedaan ini terlihat pula pada bahasa yang dipergunakan oleh orang-orang pada situasi semacam itu. Semin dan koleganya mengeluarkan terma *linguistic intergroup bias* (bias linguistik kelompok) sebagai salah satu manifestasi hal tersebut, yaitu bahwa individu cenderung untuk menggambarkan tindakan anggota *in-groups* dan *out-groups* berbeda secara sistematis. Untuk tindakan yang berasosiasi negatif, perilaku dari anggota kelompok *out-groups* cenderung untuk dikarakteristikkan lebih umum, sedangkan perilaku anggota kelompok *in-groups* digambarkan secara lebih khusus/konkrit. Adapun sebaliknya bagi tindakan yang berasosiasi positif, perilaku anggota kelompok out-groups digambarkan secara spesifik per tindakan, sedangkan perilaku kelompok in-groups dikarakteristikkan secara lebih umum. Salah satu konsekuensi dari *linguistic intergroup bias* adalah membuat stereotip lebih resisten, dikarenakan perilaku yang sejalan dengan stereotip negatif kelompok out-*groups* akan cenderung untuk dikelompokkan sebagai properti umum (berlaku secara menyeluruh pada kelompok tersebut). Dengan demikian, meningkatnya kecairan stereotip didalam situasi konflik akan secara drastis memperumit proses tersebut dengan cara membuat 'sudut pandang auditor (dapat) dibayangkan secara realistis", dan oleh karenanya akan menurunkan keefektifan proses komunikasi.

4. Paradigma dialog

Sejauh ini, paradigma-paradigma sebelumnya selalu memandang komunikasi sebagai melulu sebuah proses individualistik, yaitu sebuah produk kontribusi oleh apa yang Susan Brennan sebut sebagai "proses informasi autonom". Pembicara dan orang

yang dituju bersikap dengan penghormatan antara satu sama lain, tetapi mereka bertindak sebagai entitas individu. Komunikasi dipandang terdiri atas seperangkat episode yang terkait secara diskursif, namun tetap independen. Untuk beberapa kasus, definisi ini mungkin saja sesuai, seperti misalnya pada komunikasi antara penulis kepada pembaca tulisannya, atau pada penyiar dengan khalayaknya. Namun definisi ini sepertinya melewatkan esensi dari komunikasi yang terjadi pada sebagian besar manusia pada kehidupan kesehariannya. Peserta yang terlibat pada proses percakapan dan bentuk komunikasi interaktif yang serupa lebih condong untuk bersikap seperti partisipan pada sebuah bentuk aktifitas kerjasama. Herbert Clark dan Susan Brennan mengatakan bahwa "*It takes two people working together to play a duet, shake hands, play chess, waltz, teach, or make love. To succeed, the two of them have to coordinate both the content and process of what they are doing… Communication…is a collective activity of the first order* (Clark & Brennan, 1991).

Paradigma dialog kemudian membawa sebuah perbedaan, dengan berfokus pada sifat alamiah kolaborasi pada aktifitas komunikasi. Perbedaan paling mencolok dari paradigm-paradigma ini dapat dikatakan terletak pada dimana mereka menempatkan *meaning* atau makna. Pada paradigma encoding/decoding, makna adalah properti dari pesan, sedangkan pada paradigma intensionalis, makna berada pada kehendak *speaker* atau pembicara. Adapun pada paradigma *perspective-taking*, makna diturunkan dari sudut pandang *adresse* atau pihak penerima pesan yang dituju. Paradigma dialog kemudian menganggap komunikasi sebagai sebuah pencapaian bersama dari para partisipannya, yang telah berkolaborasi untuk mencapai seperangkat tujuan komunikasi. Makna pada paradigma ini bersifat "*socially situated*", berasal dari keadaan khusus dari interaksi, dan pemaknaan *utterance* atau ungkapan tersirat dapat dimengerti hanya pada konteks keadaan tersebut. Karena para partisipannya berinvestasi pada memahami dan dipahami satu sama lainnya, maka komunikator dan komunikan harus bersusah payah memastikan bahwa mereka memiliki konsepsi yang serupa mengenai makna dari tiap pesan sebelum mereka melanjutkan ke pesan berikutnya.

Pembahasan

Tiap-tiap paradigma yang disebutkan diatas telah mengusulkan beberapa prinsip yang sebaiknya diikuti oleh komunikan yang efektif. *Paradigma encoding/decoding* misalnya menekankan mengenai pentingnya mengelola rasio sinyal dan gangguan. Didalam Teori Informasi, *noise* (gangguan) memiliki pemaknaan teknis yang bersifat spesifik, namun disini dapat dipahami sebagai segala hal yang menambahkan sinyal yang tidak diinginkan pada pesan yang akan diterima. *Noise* ini tentu saja memiliki efek merusak/mengganggu, dan dampaknya pada proses komunikasi dapat menjadi sangat merugikan karena akan memaksa pihak penerima pesan tersebut untuk 'mengisi' informasi yang terdistorsi oleh *noise* tersebut. Mengingat orientasi interpersonal yang bersifat antagonistik yang biasa terjadi didalam situasi konflik, maka proses pengisian informasi ini cenderung untuk membuat sebuah konflik menjadi lebih buruk, alih-alih membuatnya lebih baik. Salah satu contoh mengenai bagaimana noise dapat muncul pada sebuah proses komunikasi ialah dengan adanya keterlibatan pihak ketiga (atau lebih) pada penyampaian pesan yang dipancarkan. Pihak-pihak ini dapat membuat pesan mengalami distorsi sebelum sampai pada pihak penerima pesan yang menjadi tujuan sebenarnya. Untuk menghindari hal tersebut, kadangkala perlu menghindari diskusi atau dialog mengenai subyek yang 'rawan' pada lingkungan dimana kesalah-pahaman rentan terjadi. Pengulangan (*redundancy*) adalah hal yang juga bermanfaat, sebab meskipun menekankan ide yang sama dalam bentuk yang berbeda tidaklah serta-merta menjamin diterimanya ide tersebut, namun hal tersebut akan meningkatkan kemungkinan dipahaminya ide yang ingin disampaikan secara benar dan kontekstual.

Selanjutnya, paradigma intensionalis menekankan pada bahaya ketika partisipan saling menyalah-artikan tujuan komunikasi pihak lainnya. Pahami bahwa pemaknaan mengenai apa yang disebutkan oleh seseorang itu terdiri atas pemahaman mengenai tujuan komunikan yang berada dibaliknya. Ini berarti bukan sekedar mengetahui arti dari kata-kata yang digunakan, namun apa yang komunikan tersebut ingin sampaikan melalui kata-kata tersebut. Pada situasi konflik, penyalah-artian ini sering terjadi pada umumnya karena individu cenderung mengartikan ucapan secara konsisten, sesuai dengan perilaku mereka sendiri. Solomon Asch (1946) menunjukkan bagaimana pesan

yang sama akan diinterpretasikan secara berbeda tergantung pada siapa ucapan tersebut diatribusikan. Pernyataan *(I hold that a little rebellion, now and then, is a good thing, and as necessary in the political world as as storms are in the physical)* akan menjadi berbeda pemaknaannya ketika dilekatkan pada Nicolai Lenin misalnya, dibandingkan ketika dilekatkan kepada Thomas Jefferson (yang merupakan penulis aslinya). Makna kata '*rebellion'* dapat diartikan lebih dari satu cara. Oleh karenanya, pengetahuan partisipan atas pengirim pesan merupakan penentu penting dari pemaknaan mereka pada kata tersebut, dan juga tujuan komunikatif dari pengirim tersebut.

Permasalahan kemudian dapat menjadi lebih rumit ketika pihak-pihak yang terlibat didalam konflik menggunakan bahasa yang berbeda untuk berkomunikasi. Penerjemah seringkali harus menyediakan terjemahan literal yang digunakan untuk menjelaskan secara kontekstual hal yang harus dipahami pada pesan yang bersifat figuratif. Hal ini menambah beban pada kemampuan kita untuk memformulasikan nuansa sebuah pesan. Selain itu, untuk mengenali secara benar sebuah pesan dibalik sebuah ekspresi non-literal acap membutuhkan pengetahuan budaya yang melampaui keahlian bahasa semata. Sebagai contohnya, memahami ucapan Presiden Ronald Reagan ketika ia berkata "*Go ahead! Make my day"* membutuhkan pengetahuan referensi mengenai setidaknya satu film Clint Eastwood ketika ia mengucapkan kata-kata tersebut. Atau contoh lainnya misalnya ketika Presiden Soekarno mengucapkan "*Go to hell with your aid*", yang hanya bisa dipahami dengan melihat konteks sejarah saat beliau mengucapkannya. Diperlukan usaha kognitif yang cukup besar untuk memahami tujuan komunikasi pengirim pesan, namun itu adalah usaha yang mutlak diperlukan apabila tiap-tiap pihak yang terlibat didalamnya ingin memahami satu sama lainnya. Absennya hal ini akan menyebabkan proses komunikasi dengan mudah terjatuh kedalam lingkaran kesalah-pengertian dan penyangkalan.

Tentu saja, para partisipan tetap memiliki kekuasaan untuk membuat hal ini lebih gampang (atau lebih sulit) untuk dicapai. Pihak penerima pesan dapat berusaha untuk mencari tahu tujuan komunikasi dibalik kata-kata yang diucapkan oleh pengirim pesan, dan sebaliknya pihak pengirim pesan dapat mencari tahu bagaimana cara untuk mengekspresikan diri mereka agar pesan yang disampaikan dapat diterima oleh pihak

penerima pesan sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Hal ini adalah prinsip yang berasal dari paradigma *perspective-taking*. Ketidak-pedulian terhadap prinsip ini dapat berakibat fatal pada proses komunikasi. Sebagai contohnya, penggunaan kata-kata yang memiliki kaitan dengan hal-hal yang dianggap tabu atau tidak sensitif, seperti misalnya menggunakan kata *niggard* ketika ada orang-orang keturunan Afro-Amerika, atau penggunaan kata-kata lain yang mencerminkan stereotip terhadap orang atau kelompok tertentu, dapat menimbulkan persoalan dan kesalah-pengertian terutama pada situasi dimana pemahaman maupun *field of knowledge* pihak penerima pesan itu terbatas.

Sebuah komplikasi serius dari pengambilan sudut pandang pada sebuah konflik, berasal dari apa yang dikenal sebagai *multiple audience problem* atau *permasalahan khalayak yang beragam*. Merupakan sebuah hal yang lazim apabila komunikasi dirancang untuk menyampaikan beragam pesan untuk beragam khalayak secara serentak, dan hal ini tampaknya justru sering terjadi pada situasi konflik. Namun jumlah perspektif yang berbeda (dan seringkali kontradiktif) yang harus dipertimbangkan oleh komunikator justru dapat membuat negosiasi publik yang terbuka menjadi sulit. Oleh sebab itu, seringkali disarankan bagi partisipan yang terlibat didalam sebuah penyelesaian konflik agar mengurangi jumlah khalayak yang terlibat ketika pesan mereka disampaikan. Tentu saja, perspektif orang lain itu tidak selalu dapat diketahui secara pasti. Akan lebih baik bagi kedua pihak untuk memperbanyak usaha dalam mengetahui apa yang berada pada landasan bersama (*common ground*) ataupun yang tidak, dan melakukan usaha-usaha untuk memperluas kandungannya jika diperlukan. Usaha kerjasama mutual untuk memastikan koordinasi mengenai makna pesan adalah esensi dari pendekatan dialogis terhadap komunikasi. Partisipan yang terlibat didalam konflik yang berulang dan sengit mungkin merasa sulit untuk mencapai derajat sensitifitas tertentu kepada pihak lain, sehingga usaha ini menjadi mutlak diperlukan. Memang terkesan menyusahkan, namun tanpanya, tidak akan ada komunikasi yang efektif.

Sejauh ini, yang menjadi fokus adalah kompleksitas yang inheren didalam komunikasi, dan bagaimana penggunaan yang salah dari komunikasi ini dapat menyebabkan merebak atau meluasnya sebuah konflik. Namun kita juga mengetahui bahwa beberapa konflik setidaknya dapat diselesaikan secara damai, dimana musuh

bebuyutan dapat menjadi sekutu, dan apa yang tampak sebagai sebuah konflik yang tidak dapat diselesaikan ternyata bisa diisolasi sehingga pihak-pihak yang terlibat didalamnya kemudian dapat bersepakat untuk mengambil jalan yang berbeda namun tetap mengutamakan prinsip non kekerasan (*agree to disagree*). Selanjutnya, kita akan melihat pada beberapa prinsip yang dapat dikembangkan (namun tidak menjamin) untuk meningkatkan efek koreksional (*ameliorative)* dari komunikasi. Namun sebelumnya, kita harus berangkat dari titik tolak bahwa komunikasi bukanlah obat ajaib untuk segala permasalahan, dan absennya keinginan tulus untuk menyelesaikan konflik akan mempengaruhi ketidak-cocokan diantara pihak-pihak yang terlibat didalamnya. Hal ini penting untuk ditekankan, sebab komunikasi seringkali memiliki beragam fungsi, dan pihak-pihak yang terlibat didalam konflik biasanya melihat resolusi konflik itu dengan beberapa pertentangan. Hal ini khususnya terjadi ketika yang berkonflik adalah kelompok, bukannya individu. Pada kasus yang seperti itu, komunikasi yang ditujukan untuk menyelesaikan konflik tersebut dapat saja gagal, atau bahkan dapat membuat konflik menjadi lebih parah.

Dengan adanya niatan tulus untuk menyelesaikan konflik, maka komunikasi yang dijalankan dengan seksama dapat membantu mencapai hasil yang diinginkan. Disini yang menjadi titik kritis adalah substansi dari komunikasi, yaitu kualitas dari proposal dan kontra-proposal yang tiap-tiap pihak ajukan. Merupakan hal yang naïf untuk mengharapkan bahwa solusi yang ditawarkan akan langsung diterima semata-mata karena "komunikasi yang baik", terlepas dari apakah solusi tersebut menguntungkan bagi pihak yang ditawarkan. Meskipun demikian, terlepas dari isinya, bentuk dari sebuah pesan terkadang memang dapat memiliki dampak yang seringkali tidak disengaja. Keluwesan seperti inilah yang membuat komunikasi menjadi sebuah alat yang sangat adaptif, yang memungkinkan terciptanya cara-cara yang lebih efektif untuk mencapai sebuah tujuan. Sebagai contohnya, perbedaan pemilihan kata-kata ternyata dapat menyebabkan sebuah perintah lebih mudah untuk diterima dan dilaksanakan. Disini diperlukan kecermatan partisipan dalam menyusun kata-kata agar mampu diterima dan dipahami secara kontekstual. Perintah "*tutup pintunya*!", "*tolong, bisakah anda menutup pintunya*", serta "*disini menjadi sangat dingin, sepertinya lebih bagus apabila pintunya*

ditutup", masing-masing memiliki perbedaan pada susunan dan pemilihan kata-kata, namun keseluruhannya memiliki substansi yang sama, yaitu adanya sebuah usaha untuk membuat pihak penerima pesan melakukan sesuatu. Disini, meskipun substansi pesannya sama, namun perintah tertentu akan memperoleh hasil yang lebih efektif dibandingkan perintah lainnya, tergantung pada konteks penggunaannya. Kita dapat menganggap *utterance* atau ungkapan tersirat ini serupa dengan aksi fisik, dimana hal-hal yang kita ucapkan itu dimaksudkan untuk menyelesaikan atau mendapatkan tujuan tertentu, hanya saja tidak bersifat langsung seperti aksi fisik, melainkan secara komunikatif.

Seperti yang telah diilustrasikan diatas, sebuah pernyataan tindakan dapat dicapai dengan beragam ungkapan. "*Tutup pintun*ya" dan "*Bisakah anda menutup pintunya*" keduanya adalah representasi dari sebuah perintah untuk menutup pintu, namun mereka memiliki perbedaan pada segi tertentu. "*Bisakah anda menutup pintunya"* adalah sebuah tindakan *indirect speech* atau pernyataan tidak langsung (dimana pesan literal dan pesan yang dimaksudkan itu berbeda), sedangkan *"Tutup pintunya"* adalah tindakan *direct speech* atau pernyataan langsung yang merepresentasikan pesan secara gamblang. Secara umum, pernyataan yang pertama dipandang sebagai lebih sopan dibandingkan pernyataan yang kedua, mungkin karena kedua perintah tersebut memiliki perbedaan implikasi pada status atau perbedaan kekuasaan diantara pemberi perintah dan yang diberikan perintah. Oleh karenanya, penting bagi komunikator untuk memberi perhatian lebih kepada informasi lain yang bisa disalurkan melalui bentuk pesan mereka. Memang tidak ada rumus pasti dalam membuat komunikasi menjadi sebuah kekuatan konstruktif didalam menyelesaikan konflik, namun terdapat beberapa prinsip untuk berkomunikasi secara efektif didalam situasi konflik. Beberapa dari prinsip ini sudah disebutkan diatas sebelumnya, namun perlu untuk dijabarkan kembali untuk menekankan pentingnya, yaitu:

1. Mengurangi gangguan (*noise*). Gangguan ini adalah segala hal yang dapat mengganggu tersalurkannya sebuah pesan secara jelas. Semakin besar rasio sinyal pesan terhadap gangguan, maka semakin dekat pula kesamaan antara pesan yang dikirimkan dengan pesan yang diterima, demikian pula sebaliknya. Mungkin salah

satu cara terbaik untuk meningkatkan rasio ini adalah dengan meningkatkan pengulangan atau *redundancy*. Selanjutnya untuk membatasi terjadinya kesalah-pengertian pada pesan yang disampaikan adalah dengan menyampaikan ide yang sama dengan bermacam cara.

2. Ketika berbicara, selalu pertimbangkan sudut pandang para khalayak. Karena potensi untuk terjadinya kesalah-pahaman itu tinggi, dan kesalah-pahaman ini cenderung mengarah kepada hal-hal yang negatif, maka sangat penting bagi pembicara untuk membatasi makna yang dapat dimasukkan oleh pendengar kedalam pesan yang ingin ia sampaikan. Salah satu caranya adalah dengan mempertimbangkan bagaimana para pendengar akan memahami kata-kata yang akan disampaikan. Jangan menggunakan "apa yang saya maksudkan dengan hal ini", melainkan gunakan "apa yang kemungkinan dipahami oleh lawan bicara". Dengan demikian, sering kali diperlukan bagi komunikator untuk menginformasikan (atau mengingatkan) para pendengarnya mengenai cara pemaknaan dari pesan yang ia sampaikan.
3. Ketika mendengarkan (sebuah pesan), cobalah untuk memahami makna yang diniatkan lawan bicara anda. Seperti halnya pihak pengirim pesan yang harus bersusah-payah untuk mewaspadai kemungkinan konstruksi pesan yang akan dilakukan oleh pendengar pesan, maka para pendengar pun juga harus awas terhadap konstruksi alternatif yang mungkin dapat terjadi pada sebuah pesan.
4. Jadilah pendengar yang aktif. Pendekatan *encoding-decoding* menempatkan para pendengar/khalayak didalam peran penerima pasif yang tugasnya adalah untuk memproses makna dari pesan yang disampaikan. Namun sesungguhnya peran pendengar tidak terbatas pada hal tersebut. Seorang pendengar aktif akan mengajukan pertanyaan, berusaha memperjelas pernyataan yang bersifat ambigu, dan mau bersusah-payah untuk memastikan bahwa dirinya dan pihak pengirim pesan itu memiliki pemahaman yang sama mengenai pesan yang disampaikan.
5. Menghindari *over-generalizing* dan *over-simplification*. Terlalu mengganggap umum maupun terlalu menyederhanakan adalah kesalahan yang sering dilakukan dalam melihat sebuah konflik. Daniel Katz pada awalnya menggolongkan penyebab konflik kedalam 3 hal, yaitu konflik akibat kekuasaan, nilai, serta motif ekonomi.

Namun pada perkembangannya kemudian, ketiga hal ini dapat saling berjalinan sehingga akan timbul kesulitan untuk mengidentifikasi penyebab awalnya. Terlebih ketika konflik tersebut meluas dan menyeret pihak-pihak diluar daripada pihak-pihak yang bertikai pada awalnya untuk ikut terlibat didalamnya. Oleh karenanya, hindari sikap terlalu menggeneralisir pada sebuah konflik. Seperti halnya proses komunikasi, demikian pula konflik bersifat kontekstual dan unik. Jangan terlalu cepat mengambil kesimpulan bahwa sebuah konflik sama dengan konflik lainnya. Hindari pula sikap terlalu menyederhanakan dengan menganggap bahwa penyebab konflik itu sudah pasti. Harus dipertimbangkan kondisi pihak-pihak yang terlibat didalam konflik, dan dan juga sudut pandang mereka agar titik temu dalam melihat konflik (beserta penyebabnya) itu menjadi komprehensif atau menyeluruh.

6. Hindari sikap netral. Meskipun komunikasi adalah sebuah instrumen yang bersifat netral, namun para penggunanya harus menunjukkan keberpihakan. Netralitas menjadi berbahaya didalam sebuah konflik, sebab hal tersebut condong akan mengarahkan pada ketidak-pedulian (*ignorance*), terutama bagi pihak-pihak yang tidak terlibat didalamnya. Hal ini kemudian akan berdampak terhadap *peer pressure* atau tekanan publik yang dapat menjadi faktor penentu, terlebih ketika pihak yang memiliki landasan yang lebih kuat didalam sebuah konflik justru tidak memiliki kekuatan atau lebih lemah dibandingkan pihak lawannya. Tentu saja, keberpihakan bukanlah disebabkan oleh rasa suka atau tidak suka ataupun kepentingan tertentu, namun disandarkan pada nilai-nilai universal yang menjadi patokan bagi moral dan etika diri.
7. Mengedepankan adab atau etika yang baik. Sikap tubuh, gesture, maupun segala perilaku non-verbal lainnya dapat mempengaruhi sebuah proses komunikasi. Oleh sebab itu, diperlukan pengetahuan yang luas mengenai apa yang menjadi *common ground* pada pihak-pihak yang terlibat didalam sebuah konflik, sehingga segala perilaku non-verbal yang tercipta tidak menghambat proses komunikasi yang berlangsung.
8. Mengedepankan prinsip dialektika yang ilmiah dan terbuka dalam melihat konteks permasalahan untuk menghindari pembelaan yang bersifat subyektif tehadap salah satu pihak yang terlibat didalam konflik tersebut.

IV. KESIMPULAN

Rekomendasi ini tampaknya meminta pihak-pihak yang terlibat didalam konflik untuk bersikap kooperatif, dan memang itu yang menjadi tujuannya. Sebab komunikasi pada dasarnya adalah sebuah proses kerjasama. Seperti yang dijelaskan melalui perspektif dialog, pihak-pihak yang terlibat didalamnya harus berkolaborasi untuk menciptakan makna, dan salah satu alasan mengapa komunikasi diantara pihak-pihak yang berkonflik seringkali gagal adalah karena salah satu pihak tidak mampu untuk berkolaborasi dengan tingkatan yang sama dengan pihak lawannya. Hal inilah yang kemudian menyebabkan komunikasi hanya akan menjadi kelanjutan konflik secara verbal.

Namun demikian, memang benar bahwa komunikasi dapat menjadi langkah awal, dan adanya perkembangan saluran komunikasi dapat menjadi batu sandaran bagi tercapainya solusi akhir. Untuk itu, perlu menyatukan pihak-pihak yang berkonflik, salah satunya dengan memasukkan unsur "musuh bersama". Sepanjang perkembangan manusia, konsep musuh bersama (*common foe*) adalah konsep yang sangat sering digunakan untuk memperoleh dukungan, melegitimasi sesuatu, ataupun untuk menyatukan kelompok. Hal ini besar kemungkinannya terkait dengan sifat paradoksikal manusia yang merupakan warisan alamiah evolusi manusia sebagai syarat untuk keberlangsungan hidup mereka. Namun dalam komunikasi sendiri, alih-alih pihak atau golongan tertentu, musuh bersama disini adalah "kesalah-pahaman". Saling bekerjasama untuk menghilangkan musuh bersama ini bisa menjadi langkah awal dalam mengurangi perbedaan diantara mereka dan mengarahkan mereka kepada jalan rekonsiliasi sejati. Komunikasi juga bermanfaat dalam menunjukkan paradigma yang mereka gunakan dalam memandang konflik tersebut. Niatan baik untuk menyelesaikan sebuah konflik dapat tercermin pada bagaimana mereka berkomunikasi. Menemukan titik temu dalam sudut pandang antara pihak-pihak yang terlibat didalam konflik, dan memperjuangkan hal-hal yang menguntungkan semua pihak adalah kunci dari rekonsiliasi sebuah konflik, dan juga untuk menemukan cara agar konflik itu tidak berulang ataupun menyebar lebih luas. Dengan demikian, konflik yang terjadi pun dapat diarahkan untuk menjadi sebuah konfik konstruktif yang bersifat positif, bukannya konflik destruktif yang bersifat negatif.

V. DAFTAR PUSTAKA

Clark, H. H., & Brennan, S. E. (1991). *Grounding in communication*. didalam L. B. Resnick, J.M. Levine & S. D. Teasley (Eds.), *Perspectives on socially shared cognition* .

Washington, DC: American Psychological Association.

Deutsch, M. and Coleman, P. (eds.). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000.

Contemporary Conflict Resolution

Katz, D. (1995). *Nationalism and strategies of international conflict resolution*. didalam H.C. Kelman (ed.), *International behavior: A social psychological analysis*. New York: Holt, Rinehart & Winston

Krauss, R. M., & Deutsch, M. (1966). *Communication in interpersonal bargaining*. *Journal of Personality and Social Psychology*.

Semin, G. R., & Fiedler, K. (1992). *The inferential properties of interpersonal verbs*. didalam G. R. Semin, & K. Fiedler (Ed.), *Language, interaction, and social cognition*. Newbury Park, CA: Sage.