

Komunikasi tanpa Kebencian



Emeraldy Chatra
Ketua Jurusan Ilmu
Komunikasi FISIP
Universitas Andalas

TENTANG tiga orang pengguna media sosial yang ditangkap karena berkomentar miring seputar bom gereja di Surabaya, komentar saya begini: mudah-mudahan jadi *ibrah* agar bisa berkomunikasi dengan baik. Apakah mereka tidak berkomunikasi dengan baik? Iya.

Literatur Barat sangat jarang membicarakan bagaimana sosok 'komunikasi yang baik' (*good communication*).

Kebanyakan membahas 'keterampilan komunikasi yang baik' (*good skill communication*). 'Komunikasi yang baik' dan 'keterampilan komunikasi yang baik' itu dua konsep yang berbeda.

Untuk menutup kekurangan itu saya membangun sebuah pemikiran filsafat komunikasi yang saya beri nama Filsafat Komunikasi S-263. Filsafat ini berisi penjelasan tentang nilai dasar, proposisi, karakteristik, dan kata kunci yang saling terhubung membangun konstruksi 'komunikasi yang baik'. Konstruksi tersebut ditancapkan pada sebuah medan interpretasi dan pemahaman atas sebuah ayat dalam Quran, yaitu ayat 263 dari Surat Al Baqarah.

Model komunikasi paling sederhana dibangun atas empat elemen, yaitu komunikator, pesan, komunkatee, dan umpan balik (*feedback*). Proses komunikasi yang terjadi dalam model tersebut adalah proses memberi dan menerima. Komunikator memberikan pesan kepada komunkatee, dan komunkatee memberikan umpan balik kepada komunikator. Saat komunikator memberi, komunkatee berperan sebagai penerima, dan saat komunkatee memberikan umpan balik komunikator berganti peran jadi penerima.

Proses komunikasi dalam model tersebut dimulai dari aktivitas memberi. Tidak akan terjadi komunikasi kalau komunikator tidak melakukan pemberian pesan. Aktivitas menerima pesan hanyalah konsekuensi atau akibat dari adanya proses memberi. Oleh sebab itu yang terjadi dalam komunikasi adalah memberi dan menerima atau *give and take*, bukan *take and give*. Sekedar ilustrasi, tidak ada jawaban yang mendahului pertanyaan.

Prinsip *give and take* dalam komunikasi bertentangan dengan yang dikatakan oleh Nancy Forster bahwa komunikasi yang baik dimulai dari mendengarkan (*good communication starts with listening*). Model Foster adalah *take and give*, sebuah turunan dari model berpikir yang lazim di Barat dan erat kaitannya dengan keserakahan, bahkan kapitalisme. Dengan model *take and give* orang cenderung hanya melakukan *take* dan melupakan *give*. *Give* hanya sisa-sisa dari yang sudah di-*take* atau *taken*.

Prinsip *give and take* itu sama persis dengan prinsip bersedekah. Bersedekah juga aktivitas memberi. Akibat dari sedekah itu, sesuai dengan janji Allah, orang akan menerima balasan yang berlipat ganda. Oleh sebab itu, untuk mendapatkan rezeki (dalam bentuk materi maupun nonmateri) dari Allah orang harus terlebih dulu memberikan sedekahnya. Bukan sebaliknya.

Agar mendapatkan rezeki berlipat ganda orang harus bersedekahkan yang terbaik, yang berguna, bukan sisa-sisa dari apa yang ia punyai. Bukan pula harta yang tidak bermanfaat atau dapat menimbulkan kerusakan. Memberikan bom yang siap meledak kepada orang di tengah pasar tentu bukan sedekah yang dimaksud.

Prinsip yang sama berlaku dalam komunikasi. Pesan yang diberikan kepada komunkatee haruslah yang terbaik dan bermanfaat. Memberikan pesan yang tidak bermanfaat atau dapat menimbulkan kerusakan kepada orang lain bukanlah komunikasi yang baik.

Hoax, fitnah dan ujaran kebencian seperti yang ditulis ketiga warga tadi adalah jenis-jenis pesan yang dapat merusak dan menimbulkan kerugian kepada orang lain. Oleh karena itu pemberiannya kepada orang lain tidak menghasilkan komunikasi yang baik.

Dalam bersedekah tidak boleh menyakiti hati orang lain, sebagaimana difirmankan Allah dalam Surat Al Baqarah 263. Menyampaikan pesan komunikasi juga demikian.

Pesan yang disampaikan dengan cara yang tidak baik sehingga membuat orang menjadi sakit hati tidak menciptakan komunikasi yang baik, justru komunikasi akan mengantarkan orang kepada konflik. Sekarang, salah menyampaikan pesan bisa sengsara di penjara.

Filsafat Komunikasi S-263 selanjutnya menurunkan tujuh karakter yang saling berhubungan dalam menciptakan komunikasi yang baik, yaitu:

1. Pesan yang terbaik (benar dan berguna),
2. Penyampaian yang tulus dan ikhlas,
3. Disampaikan dengan cara terbaik,
4. Tidak menyakiti hati,
5. Mendengar dengan ikhlas dan sepenuh hati,
6. Menanggapi dengan baik,
7. Tidak membuat kesan tidak bersyukur. (*)