

# KEKERASAN KOMUNIKASI DALAM LINGKUNGAN YANG MULTIKULTURAL: PENERAPAN KONSEP (NVC) NONVIOLENT COMMUNICATIONS PADA BENTUK-BENTUK KEKERASAN KOMUNIKASI

Sangra Juliano Prakasa

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia Dipati Ukur NO. 102-110 Lt. 9 Bandung 40132

[sangra@email.unikom.ac.id](mailto:sangra@email.unikom.ac.id)

## *Abstract*

*This paper aims to describe the violence of communication, especially verbal violence in a multicultural environment, and identify factors about the causes and forms of communication violence itself and try to give an idea of the application of the concept of Non Violent Communication as a practical solution of the rampant violent behavior of communication in daily life -day. The method used is descriptive qualitative with data collection technique through field study and literature study.*

*The results of this study illustrate that communication violence is part of a negative behavior that can harm others. The verbal violence that occurs in social life is dominated by the behavior of the dominant group of minorities. Communication violence becomes a less-than-conscious negative behavior because of its indirect effects and effects and its invisible form (psychic impact).*

*It can be concluded that forms of communication violence can be triggered by the high cultural differences among the participants of communication, and supported by the lack of language awareness in the community. All walks of life must recognize the importance of using good and humanist communication such as the concept offered by NVC, so that we can pass on "communication" away from violence to the next generation,*

*As for suggestions that can be given is that communication Violence can be minimized by increasing awareness and equality of self to people around us. NVC is a method and solution option is not a panacea that can change the behavior instantly, it takes hard work to obtain the desired results, so we can make a more humanist communication.*

*Keyword : Verbal Violence, Non Violent Communication, Multicultural, Bullying, Language*

## Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan kekerasan komunikasi khususnya kekerasan verbal dalam lingkungan yang multikultural, serta mengidentifikasi faktor-faktor mengenai penyebab dan bentuk-bentuk kekerasan komunikasi itu sendiri serta mencoba memberikan gambaran bentuk penerapan konsep *Non Violent Communication* sebagai solusi praktis dari maraknya perilaku kekerasan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi lapangan dan studi literatur.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa kekerasan komunikasi merupakan bagian dari perilaku yang negatif yang dapat merugikan orang lain. Beragam kekerasan verbal yang terjadi dalam kehidupan sosial, didominasi oleh perilaku dari kelompok dominan terhadap kelompok minoritas. Kekerasan komunikasi menjadi perilaku negatif yang kurang disadari karena efek dan dampaknya yang tidak langsung dan wujudnya yang tidak kasat mata (dampak psikis).

Dapat disimpulkan bahwa Bentuk-bentuk kekerasan komunikasi dapat dipicu dari tingginya perbedaan budaya diantara para peserta komunikasi, dan didukung oleh minimnya kesadaran berbahasa pada masyarakat. Seluruh lapisan masyarakat harus menyadari betapa pentingnya menggunakan komunikasi yang baik dan humanis seperti konsep yang ditawarkan oleh NVC, agar kita dapat mewariskan "komunikasi" yang jauh dari kekerasan kepada generasi berikutnya, Adapun saran yang dapat diberikan yaitu bahwa Kekerasan komunikasi dapat diminimalisir dengan cara meningkatkan kesadaran dan kesetaraan diri terhadap orang-orang disekeliling kita. NVC merupakan sebuah metode dan opsi solusi

bukan obat mujarab yang dapat merubah perilaku secara instan, perlu kerja keras untuk memperoleh hasil yang diinginkan, agar kita dapat melakukan komunikasi yang lebih humanis.

Keyword : Kekerasan Verbal, Komunikasi Nirkekerasan (NVC), Multikultural, Bullying, Bahasa

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Ketatnya aturan perundang-undangan tentang perlindungan Hak Asasi Manusia ikut memberikan andil dalam menurunkan tingkat kejahatan-kejahatan dan aduan-aduan mengenai kekerasan fisik, baik dalam kehidupan rumah tangga, ruang lingkup pekerjaan hingga dalam lingkungan sekolah/pendidikan. Namun seperti dua sisi mata uang, berkurang/terbaliknya satu sisi, akan memunculkan sisi lainnya yang mungkin juga akan menjadi permasalahan baru bagi mewujudkan kehidupan masyarakat yang adil dan beradab, yaitu kekerasan dalam bentuk lainnya yaitu kekerasan komunikasi.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, meyebabkan persaingan yang ketat diantara para provider media baik media-media konvensional maupun media-media baru. Tidak jarang kita menyaksikan tayangan-tayangan yang mengarah pada kekerasan, baik kekerasan secara fisik maupun kekerasan secara verbal, yang dilakukan dalam rangka mengejar *rating*, *viewer*, *subscriber*, dan tentu saja para pengiklan.

Hal ini jelas berdampak pada tatanan kehidupan sosial diberbagai kalangan. Banyak hasil-hasil penelitian mengungkapkan adanya pengaruh yang besar dari tayangan-tayangan atau konten media terhadap perilaku masyarakat. Sehingga tidak jarang kita menyaksikan siswa/mahasiswa yang menjadi korban "*bullying*" pada masa orientasi sekolah/kampus, tidak jarang kita ikut menertawakan video-video yang viral di media sosial tentang orang tua yang sudah tidak tanggung lagi untuk membentak dan mengancam anak-anaknya di depan umum, para pemuda yang sengaja mengejek dan memaki orang-orang yang berkebutuhan khusus, panggilan/sebutan "unik" yang sengaja dibuat oleh sekelompok orang untuk merepresentasikan bentuk fisik temannya, menjamurnya teks-teks dan meme-meme "vulgar" yang sengaja dibuat untuk

melecehkan bentuk fisik atau seksualitas seseorang dan bentuk-bentuk kekerasan komunikasi lainnya.

Berdasarkan jenis-jenis kekerasan yang dikemukakan oleh Johan Galtung (2002) dan Jamil Salmi (2003), "*Tindak tutur kekerasan komunikasi atau kekerasan verbal dapat dibedakan menjadi empat jenis. Pertama, tindak tutur kekerasan tidak langsung adalah kekerasan verbal yang tidak seketika itu juga mengenai korban, tetapi melalui media atau proses berantai, misalnya fitnah, stigmatisasi, dan penstereotipan (stereotyping)*".

Kedua, tindak tutur kekerasan langsung adalah tindak tutur kekerasan yang langsung menimpa pada korban pada saat komunikasi berlangsung, seperti membentak, memaki, mencerca, mengancam, mengejek, menuduh, menghina, meremehkan, mengusir, menolak, menuntut, menghardik, memaksa, mempermalukan, menjelek-jelekan, mengolok-olok, mengata-ngatai, dan menyalahkan.

Ketiga, tindak tutur kekerasan represif merupakan tindak tutur yang menekan atau mengintimidasi korban, antara lain memaksa, menginstruksikan, memerintah, mengancam, menakut-nakuti, membentak, memarahi, meneror, memprovokasi.

Keempat, tindak tutur kekerasan alienatif adalah tindak tutur yang bermaksud menjauhkan, mengasingkan, atau bahkan melenyapkan korban dari komunitasnya, misalnya mendiamkan atau mengusir, mengucilkan, mendiskreditkan, memfitnah, menstigmatisasi, menstereotipkan dan mendiskriminasikan.

Dampak kekerasan verbal tidak kalah berbahaya dengan dampak kekerasan fisik. Kekerasan verbal tidak berdampak pada kerusakan fisik, tetapi berakibat pada luka psikis bagi korbannya. Oleh sebab itu, kekerasan verbal ini sering digolongkan juga pada kekerasan psikologis (*psychological violence*). Kekerasan verbal dapat menyebabkan ketidakstabilan suasana psikologis bagi penerimanya, seperti takut, kecewa, rendah diri, minder, patah hati,

frustrasi, tertekan (stress), sakit hati, murung, apatis, tidak peduli, bingung, malu, benci, dendam, ekstrem, radikal, agresif, marah, depresi, gila, dan sebagainya.

Kecenderungan umum yang menjadi korban adalah kelompok tidak dominan. Anak menjadi korban kekerasan verbal orang tuanya, siswa menjadi korban kekerasan verbal gurunya atau seniornya, pramuwisma menjadi korban kekerasan verbal majikannya, bawahan menjadi korban kekerasan verbal atasannya, dan bentuk-bentuk kekerasan verbal lainnya.

Hal inilah yang menjadikan masalah ini sangat menarik untuk diteliti, dikaji dan dianalisis secara mendalam, karena sebagian besar masyarakat terkesan melazimkan praktik-praktik kekerasan verbal tersebut. Terlebih lagi, dalam beberapa tahun terakhir sebagian besar masyarakat memandang praktik-praktik kekerasan komunikasi yang terjadi selama ini merupakan bagian dari lelucon dan hiburan untuk disebarkan serta diwariskan ke generasi yang berikutnya.

Selain itu, masih jaranganya penelitian-penelitian dan tulisan-tulisan yang mengkaji tentang permasalahan kekerasan komunikasi ini, menyebabkan minimnya literasi dan rujukan mengenai permasalahan ini, secara tidak langsung akan menyebabkan kerancuan dan ketidaktahuan masyarakat tentang bentuk-bentuk kekerasan komunikasi itu sendiri, sehingga tidak hanya dalam bentuk tulisan, sosialisasi dan publikasi yang terarah akan sangat berguna demi membangun masyarakat yang lebih humanis khususnya dalam praktik komunikasi sehari-hari.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Bentuk-bentuk Kekerasan Komunikasi dalam Lingkungan yang Multikultural?
2. Bagaimana Penerapan Konsep *Nonviolent Communication* (NVC) dapat menjadi solusi bagi kekerasan komunikasi dalam lingkungan yang multikultural?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa fenomena kekerasan komunikasi pada masyarakat dan memberikan alternatif solusi untuk mengatasi bentuk-bentuk kekerasan tersebut.

Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk Kekerasan Komunikasi yang dapat terjadi dalam Lingkungan yang Multikultural.
2. Untuk mengetahui implikasi Konsep *Nonviolent Communication* (NVC) dalam mengatasi kekerasan komunikasi dalam lingkungan yang multikultural.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Tinjauan tentang Komunikasi

Menurut Harold Laswell dalam karyanya *The Structure and Function of Communication in Society*, Komunikasi sebagai suatu proses penyampaian pesan dari komunikator yang ditujukan kepada komunikan melalui media atau saluran yang menimbulkan efek tertentu. (Mohammad Zamroni, 2009:5)

Pengertian komunikasi lainnya bila ditinjau dari tujuan manusia berkomunikasi adalah untuk menyampaikan maksud hingga dapat mengubah perilaku orang yang dituju, menurut Deddy Mulyana sebagai berikut, komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain). (Mulyana, 2003:62)

Seorang komunikologi adalah ahli ilmu komunikasi. Istilah komunikasi dipergunakan untuk menunjukkan tiga bidang studi yang berbeda: proses komunikasi, pesan yang dikomunikasikan, dan studi mengenai proses komunikasi. Luasnya komunikasi ini didefinisikan oleh Devito dalam Effendy adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih, yakni kegiatan

menyampaikan dan menerima pesan, yang mendapat distorsi dari gangguan-gangguan, dalam suatu konteks, yang menimbulkan efek dan kesempatan arus balik. Oleh karena itu, kegiatan komunikasi meliputi komponen-komponen sebagai berikut: konteks, sumber, penerima, pesan, saluran, gangguan, proses penyampaian atau proses *encoding*, penerimaan atau proses *decoding*, arus balik dan efek.

Unsur-unsur tersebut agaknya paling esensial dalam setiap pertimbangan mengenai kegiatan komunikasi. Ini dapat kita namakan kesemestaan komunikasi, unsur-unsur yang terdapat pada setiap kegiatan komunikasi, apakah itu intrapersonal, antarpersonal, kelompok kecil, pidato, komunikasi massa atau komunikasi antarbudaya. (Effendy, 2005 : 5)

Komunikasi merupakan aktivitas yang amat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan makhluk di dunia, terutama manusia. Karenanya, tidak salah apabila dikatakan bahwa sejarah komunikasi sama tuanya dengan sejarah umat manusia dan akan terus ada sampai akhir masa. Begitu pentingnya komunikasi bagi manusia, sehingga ada yang menyatakan bahwa tanpa komunikasi kehidupan manusia tidak akan punya arti atau bahkan manusia tidak akan dapat bertahan lama.

## 2.2 Komunikasi Verbal

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal. (Deddy Mulyana, 2005).

Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.

Jalaluddin Rakhmat mendefinisikan bahasa secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan. Ia menekankan dimiliki bersama,

karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya. Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan tata bahasa. Setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti.

Tata bahasa meliputi tiga unsur, yaitu :

- Fonologi merupakan pengetahuan tentang bunyi-bunyi dalam bahasa.
- Sintaksis merupakan pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat.
- Semantik merupakan pengetahuan tentang arti kata atau gabungan kata-kata.

Menurut Larry L. Barker (dalam Deddy Mulyana, 2005), bahasa mempunyai tiga fungsi, yaitu penamaan (*naming* atau *labeling*), interaksi, dan transmisi informasi. Penamaan atau penjurukan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.

Fungsi interaksi menekankan berbagi gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan. Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain, inilah yang disebut fungsi transmisi dari bahasa. Keistimewaan bahasa sebagai fungsi transmisi informasi yang lintas-waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi kita.

## 2.3 Tinjauan Tentang Kekerasan

Pada dasarnya, tindakan kekerasan dapat dibedakan menjadi kekerasan fisik dan psikis. Kekerasan fisik dapat diidentifikasi berupa tindakan pemukulan (menggunakan tangan atau alat), penamparan, dan tendangan. Selain itu, kekerasan fisik terhadap anak juga bisa berbentuk seksual (pelecehan seksual, pencabulan, pemerkosaan dst).

Adapun kekerasan psikis antara lain berupa tindakan mengejek atau menghina,

mengintimidasi, menunjukkan sikap atau ekspresi tidak senang, dan tindakan atau ucapan yang melukai perasaan orang lain.

Terdapat Tiga tipe kekerasan tersebut ialah: kekerasan langsung, kekerasan struktural, dan kekerasan budaya. Pertama, kekerasan langsung merupakan suatu jenis kekerasan yang aktivitasnya bisa langsung kita terima melalui panca indera. Kita sering menyebut kekerasan langsung sebagai kekerasan fisik, seperti memukul, menjambak, dan sebagainya. Kekerasan verbal merupakan salah jenis kekerasan langsung.

Kedua, kekerasan struktural adalah kekerasan yang aktivitasnya tidak dapat diamati. Namun, dampaknya dapat kita rasakan. Kekerasan struktural terkait dengan peraturan, undang-undang, norma, dan sebagainya yang menekan. Ini juga terkait dengan pemberian hak-hak yang tidak setara. Kekerasan struktural juga berarti adanya hubungan ekonomi yang tidak setara. Sebagai contoh pemerintah tidak memberikan pengakuan terhadap kelompok agama tertentu misalnya Ahmadiyah, Syiah, dan aliran-aliran kepercayaan lokal.

Tipe ketiga disebut dengan kekerasan kultural. Kekerasan kultural tidak dapat diamati melalui panca indera. Kekerasan kultural adalah kekerasan yang amat sangat subtil. Kekerasan kultural sering tidak disadari oleh korban. Kekerasan kultural sering dianggap sebagai kewajaran, keabsahan, bahkan kewajiban yang harus ditunaikan. Korban kekerasan kultural sering justru membela kekerasan kultural. Misalnya, mengenakan rok mini, bikini, dan pakaian-pakaian minim lainnya pada dasarnya merupakan bentuk dominasi budaya patriarkal terhadap wanita. Dengan mengenakan pakaian-pakaian tersebut hakikatnya wanita menjadikan dirinya sendiri sebagai obyek libidal pria. Wanita mengobjektifikasi dirinya sendiri dihadapan nilai-nilai patriarkal. Wanita menjadikan dirinya dapat dinikmati oleh fantasi seksual pria. Tentu saja hal ini akan ditolak oleh sebagian aktivis feminisme

dengan argumentasi bahwa berpakaian adalah salah satu bentuk kebebasan berekspresi. Namun demikian, kita juga sepakat bahwa aktivitas mengobjektifikasi diri (menjadikan kita subordinat dari entitas lain) bukan merupakan kebebasan yang sesungguhnya. Hal itu malah merendahkan hakikat kemanusiaan kita sendiri.

Galtung (1996: 196) memaknai kekerasan kultural sebagai aspek-aspek dari budaya yang dapat kita gunakan untuk mengabsahkan kekerasan struktural dan kekerasan langsung. Aspek-aspek budaya merupakan 'ruang simbolik' dari keberadaan kita (*the symbolic sphere of our existence*).

### 3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin menggambarkan atau melukiskan fakta-fakta atau keadaan ataupun gejala yang tampak dalam permasalahan yang diangkat pada tulisan ini, seperti yang diungkapkan oleh Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Mukhtar, 2013: 28).

Penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif juga dapat dijelaskan sebagai berikut yakni, penelitian yang dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambargambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya (Satori, 2011: 23)

Penelitian deskriptif kualitatif juga ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan

mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan pada variabel (Sukmadinata, 2011: 73).

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

##### 5.1 Bentuk-bentuk Kekerasan Komunikasi dalam Lingkungan yang Multikultural

Sejak dimulainya era *new media*, banyak ditemukan kasus-kasus kekerasan dalam komunikasi. Seperti banyaknya kasus penyebaran fitnah, pencemaran nama baik, Perang kata-kata di twitter, maraknya praktik-praktik intimidasi, provokasi yang dipicu menjamurnya akun-akun gosip di sosial media, serta meningkatnya kredibilitas media sosial dibandingkan situs portal berita sebagai sumber berita utama bagi masyarakat.

Hal ini disebabkan karena masyarakat Indonesia dianggap belum dapat memahami penciptaan, kegunaan dan pemanfaatan sosial media. Perbedaan budaya menjadi faktor utama, dimana Indonesia dengan budaya komunikasi “konteks tinggi” belum mampu mengakomodir fungsi utama dari sosial media, yang menjunjung tinggi budaya “*freedom to say anything*”. Masyarakat Indonesia terlalu “perasa” dan terlalu “baper” dengan apapun yang mereka lihat dan mereka baca di media sosial. “Kegugupan” inilah yang akhirnya menular dalam praktik komunikasi sehari-hari yang memicu beragamnya bentuk-bentuk kekerasan-kekerasan dalam komunikasi.

Berbagai bentuk kekerasan komunikasi dapat terjadi diantara beragamnya budaya yang ada pada masyarakat kita. Kecenderungan umum yang menjadi korban adalah kelompok tidak dominan. Anak menjadi korban kekerasan verbal orang tuanya, siswa menjadi korban kekerasan verbal gurunya atau seniornya, pramuwisma menjadi korban kekerasan verbal majikannya, bawahan menjadi korban kekerasan verbal atasannya, dan praktik kekerasan verbal

lainnya, walaupun tidak menutup kemungkinan yang sebaliknya dapat terjadi.

Salah satu bentuk kekerasan komunikasi adalah banyaknya penggunaan kata-kata atau kalimat-kalimat yang menggambarkan kekerasan. Tidak jarang kita membaca atau mendengar istilah “Senggol bacok”, kata-kata “Kepret”, “Hajar bleh”, “Tempeleng”, “Wasit Goblok”, “Ngebut Benjol”, “Dilarang Kencing, Kecuali Anjing!”, dan Masih banyak kalimat-kalimat yang sengaja di-*create*/ditulis oleh masyarakat dalam kondisi tertentu yang bersifat ambigu dan terkesan merendahkan salah satu pihak dari bentuk komunikasi ini. Namun pada praktiknya beberapa penggunaan istilah-istilah kekerasan tersebut dianggap sebagai hal yang lumrah dan wajar.

Bentuk kekerasan komunikasi lainnya dapat dilihat dari penamaan atau *labeling* yang diberikan seseorang kepada teman, guru, dosen, rekan kerja, atasan, bawahan dan lainnya. Penamaan atau labeling biasanya diberikan sesuai dengan sifat-sifat atau karakter “sang korban”, yakni dengan memberikan nama, atribut atau labeling kepada seseorang berdasarkan ciri fisik atau kekurangan fisik seseorang, Seperti “Buluk”, “Cungkring”, “Kate”, “Boncel”, “Pesek”, “Ireng”, “Gosong”, “Sumbing”, “Buncit”, “Monyong”, “Tongos” dan lain-lain. Bagi sebagian masyarakat mungkin hal tersebut adalah bentuk bercanda/guyonan dan “apalah arti sebuah nama” walaupun bagi sebagian orang lainnya bahwa “nama itu adalah doa”.

Seperti yang pernah dipaparkan tentang konsep Komunikasi Hado yang dipopulerkan oleh Prof. Emoto Emuro dari Jepang, dimana menurutnya energi positif akan menghasilkan dampak positif sedangkan energi negatif akan menghasilkan energi negatif pula. Kata-kata yang “baik” akan membentuk “Kristal” yang sempurna dan menarik sedangkan kata-kata yang “tidak baik” akan membentuk “Kristal” tidak sempurna dan kurang menarik.

Bentuk-bentuk kekerasan komunikasi dapat terjadi pada siapa saja tanpa terkecuali, termasuk anak-anak yang berada pada fase

perkembangan “emas” (*golden age*) pun tidak luput dari beberapa praktik kekerasan komunikasi. Sebagian besar orang tua cenderung mengambil jalan pintas untuk menyenangkan dan menenangkan anak-anak mereka. Salah satunya adalah dengan “berbohong”. Banyak orangtua yang mengatakan bahwa disuntik itu tidak sakit hanya untuk menenangkan dan membujuk anak-anaknya. Seringkali orangtua mengatakan kalau anaknya terjatuh sebagai pertanda akan “cepat gede/besar”, atau jika sang anak terbentur atau terjatuh, hukum atau balaslah “dinding atau lantai” itu dengan pukulan, dengan harapan sang dinding dan lantai jera dengan “perbuatannya”.

Bentuk-bentuk kekerasan verbal orang tua pada anaknya juga dapat tergambarkan dari cara-cara berkomunikasi yang kurang baik, seperti berteriak, mengancam, menakut-nakuti dan menyalahkan. Tindak kekerasan orang tua pada anaknya mungkin tidak pernah disadari atau luput dari pemahaman si orang tua, karena efek yang timbul biasanya tidak langsung, namun secara psikis, anak yang pernah mengalami kekerasan komunikasi cenderung akan meniru (imitasi) dengan melakukan praktik-praktik kekerasan komunikasi tersebut kepada orang-orang di sekitarnya.

Dalam lingkungan yang sangat multikultural, memungkinkan banyak dan beragamnya bentuk-bentuk praktek kekerasan komunikasi lainnya, karena semakin tinggi perbedaan budaya, akan semakin rendah tingkat kesamaan persepsi diantara peserta komunikasi.

Salah satunya adalah perbedaan makna dari penggunaan kata atau istilah dari satu budaya yang dapat disalah artikan jika tidak dapat diucapkan sesuai tempat dan orang yang mendengarnya. Seperti kata “Bujur” yang memiliki makna berbeda bagi beberapa daerah. Bermakna lurus bagi masyarakat Pontianak, bermakna benar bagi masyarakat Banjar dan Dayak, Bermakna Terima Kasih bagi masyarakat Karo dan bermakna “pantat” bagi masyarakat Sunda.

Pertemuan dan interaksi budaya diantara para peserta komunikasi seringkali menjadi sesuatu yang menarik disaat salah satu pihak (pendatang) ingin belajar menggunakan bahasa daerah tertentu, namun seringkali menjadi bahan lelucon dan cenderung mengarah ke *bullying* saat memberikan informasi (mengajarkan) sesuatu yang salah tentang arti dan makna sebuah istilah atau pengucapan yang mengajarkan kepada para pendatang.

Bentuk kekerasan komunikasi juga dapat terjadi dari penggunaan akomodasi komunikasi yang berlebihan (*over acomodation*). Beberapa orang selalu mencoba untuk mengikuti gaya komunikasi orang lain yang ia sukai, seperti saat seorang mahasiswa yang bertanya kepada dosen di depan kelas menggunakan logat Jawa/Medan karena Dosenya berasal dari Jawa/Medan, yang sangat kental dengan logatnya saat mengajar. Kasus sebaliknya juga dapat terjadi diantara para peserta komunikasi.

Dalam lingkungan yang multikultural, Perbedaan Bahasa kerap menjadi kambing hitam saat terjadi perilaku kekerasan dalam komunikasi, walaupun pada praktiknya, selama masih ada Bahasa Indonesia sebagai Bahasa kesatuan yang dipahami baik secara makna maupun secara harfiah, maka tidak adil jika Bahasa dianggap menjadi pemicu dalam setiap konflik kekerasan komunikasi.

Masalah utamanya adalah kesadaran berbahasa yang masih sangat minim bagi mayoritas masyarakat di Indonesia, khususnya bagi mereka yang tidak mengecap bangku pendidikan ataupun kelompok masyarakat yang berada dibawah garis kemiskinan. “Mereka” cenderung mengabaikan aturan-aturan atau etika dalam berkomunikasi. Mereka tidak mengenal aturan berbahasa yang baik yang sebagian besar diajarkan dibangku sekolah.

Pada dasarnya bahasa adalah kendaraan dan cerminan budaya, dalam arti lain bahwa bahasalah yang membentuk dan mempengaruhi budaya sebuah bangsa. Selain itu bahasa juga sebagai identitas, tinggi

rendahnya kualitas komunikasi lisan maupun tulisan seseorang dapat dilihat dari bahasa yang digunakan. Semakin “baik” bahasa yang digunakan seseorang saat berkomunikasi, maka semakin mudah pula orang yang mendengar mendapatkan makna dari pesan tersebut. Sebaliknya, apabila seseorang menggunakan bahasa yang “tinggi”/“rancu”/tidak sesuai dengan struktur kalimat yang seharusnya, maka interpretasi dari makna ungkapan tersebut akan berbeda dan melenceng dari apa yang diinginkan dan tidak jarang akan menimbulkan konflik dan kekerasan.

Meminjam istilah yang pernah disampaikan oleh Prof. Deddy Mulyana, dimana “*Makna sebuah pesan tidak pernah berada dipesannya, tapi berada di kepala kita masing-masing*”. Hal ini menunjukkan betapa kompleksnya permasalahan dan distorsi komunikasi yang dapat terjadi diantara para pelaku/peserta komunikasi, karena setiap kepala berisikan banyak pengetahuan, wawasan, pengalaman, dengan pola pikir dan interpretasi yang berbeda-beda.

Selain minimnya kesadaran berbahasa, Perbedaan budaya dan segala atributnya selalu menjadi kambing hitam dalam setiap kekerasan komunikasi. Adanya stereotip-stereotip budaya tertentu kerap menjadi pembelaan bagi sebagian masyarakat untuk membela diri dari tindak kekerasan komunikasi yang terjadi. Seperti adanya stereotip Orang Medan atau Orang Sumatera adalah “Orang yang Keras”. Bagi orang yang melakukan kekerasan komunikasi mereka beranggapan bahwa budaya membawa pengaruh yang besar dalam tata cara mereka berkomunikasi. Sehingga setiap orang didalam lingkungannya harus memaklumi dan mewajarkan jika Ia berkomunikasi dengan keras, tegas, bahkan cenderung mengarah kasar. Sejatinya kekerasan komunikasi tidak melihat tinggi rendahnya *volume* atau *power* suara seseorang saat berbicara, tapi kekerasan komunikasi lebih kepada cara penyampaian dan konten pembicaraan saat komunikasi itu berlangsung, apakah komunikasi yang terjadi

seimbang, atau terjadi dominasi diantara para pelaku komunikasi tersebut.

Dari Perspektif teori Relativitas Bahasa yang dipopulerkan oleh Boas, Sapir dan Whorf, bahwa “*Orang berpikir dengan cara yang berbeda karena bahasa mereka menawarkan cara mengungkapkan (makna) dunia luar di sekitar mereka dengan cara yang berbeda*” atau “*orang berbicara dengan cara yang berbeda karena ia berpikir dengan cara yang berbeda pula*”. Hal ini dapat dimaknai bahwa apa yang ada di kepala seseorang dapat dilihat dari bagaimana ia menggunakan bahasa dalam komunikasinya sehari-hari, dan bukan tidak mungkin telah menjadi karakter dari orang tersebut. Kata-kata yang diucapkan dari mulut seseorang dapat memberikan gambaran karakter, kepribadian, dan sikap orang tersebut. Jika seseorang menggunakan Bahasa yang “kasar” maka ia cenderung mempunyai karakter yang “kasar” pula. Sebaliknya, jika seseorang menggunakan bahasa sopan, maka ia cenderung mempunyai karakter yang sopan pula. Jadi dapat disimpulkan bahwa budaya bukan sesuatu yang mengantarkan seseorang menjadi orang yang “kasar” dan menjadi pelaku kekerasan komunikasi.

## 5.2 NVC sebagai solusi dari Kekerasan Komunikasi

*Nonviolent Communication* (NVC) merupakan keterampilan berkomunikasi yang ditampilkan dalam cara membahasakan maksud, pikiran, perasaan yang dapat mempengaruhi orang lain (Rosenberg, dalam Liliwari: 2012). Menurut Rosenberg NVC adalah suatu cara komunikasi yang menuntun kita untuk memberi dari hati. NVC didasarkan pada keterampilan bahasa dan komunikasi yang memperkuat kita untuk tetap manusiawi, bahkan jika di bawah kondisi yang menekan (Rosenberg, 2010).

Paradigma ini berasumsi pada gerakan anti kekerasan, dimana setiap individu dituntun saling menyayangi, mencintai, mengasihi dan menghormati nilai-nilai universal sehingga masyarakat mempunyai

kesadaran untuk memerangi kekerasan yang timbul dari diri individu maupun gejala sosial. Karena apapun bentuknya, dari manapun dan oleh siapapun kekerasan yang terjadi adalah suatu perbuatan yang mestinya ditolak.

NVC dinilai dapat mengubah potensi konflik menjadi dialog perdamaian. Prinsip dasar NVC dengan memfokuskan kesadaran kita pada empat area yang dirujuk sebagai empat komponen model NVC. 4 (empat) model pendekatan dalam konsep anti kekerasan ini, yaitu *observation*, *feelings*, *needs* dan *requests*.

Observasi menjelaskan bagaimana setiap permasalahan harus jelas dan dipahami terlebih dahulu latar belakangnya sebelum kita melakukan justifikasi terhadap permasalahan tersebut. Model ini mengajak kita melakukan berupa tindakan-tindakan konkret yang dapat kita observasi, sehingga dapat mempengaruhi kesejahteraan dan kebahagiaan hidup kita. Kita harus dapat mengamati apa yang benar-benar terjadi dalam sebuah situasi. Kita harus mampu mengartikulasikan pengamatan itu tanpa memasukkan penilaian atau evaluasi, hanya mengatakan apa yang dilakukan orang yang kita hadapi.

Model yang pertama ini juga sesuai dengan konsep yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya yakni tentang bagaimana makna sebuah pesan tidak pernah berada dipesannya. Disini setiap individu harus menjauhi prasangka dan asumsi pribadi, serta menjauhkan diri dari proses interpretasi makna sebuah pesan yang diterima tanpa memahami apa yang sesungguhnya menjadi makna yang disampaikan oleh sang pemilik pesan. Karena makna pesan yang sesungguhnya berada dikepala orang yang mengirimkan. Konfirmasi adalah salah satu bentuk observasi terbaik sebelum membuat tindakan.

Model kedua yakni *Feelings*, yaitu mengungkapkan perasaan dengan spesifik sehingga tidak ada perasaan ragu dalam mengungkapkan perasaan. Model yang kedua menggambarkan bahwa setiap Individu harus

detail terhadap apa yang ia rasakan, tanpa menyembunyikan apapun yang akan menjadi ganjalan pada hasil akhirnya. Kita harus menyatakan bagaimana kita merasakan sesuatu, saat kita mengamati suatu permasalahan, senang, bahagia, sedih, takut atau kesal secara terbuka tanpa harus melakukan manipulasi pada perasaan yang kita rasakan. Seperti dengan menyatakan “*saya merasa bahagia karena telah mendapatkan bertemu denganmu*” atau “*saya merasa sedih karena kamu akan pindah ke luar kota*” dan contoh-contoh lainnya. Hal yang tidak dianjurkan adalah menggunakan kata-kata seperti “seolah-olah”, “seakan-akan” dan kata-kata lain yang memberi penjelasan keraguan atas apa yang dirasakan atau yang sedang terjadi, seperti saya seolah-olah mendapatkan kebahagiaan saat bertemu denganmu.

Model ketiga yaitu *Needs*, yang berkaitan tentang keadaan dimana orang yang saling berkomunikasi harus berusaha saling mengakui dan memahami apa yang menjadi kebutuhan satu sama lain. Model ini sangat berhubungan dengan kebutuhan-kebutuhan, nilai-nilai, dan seterusnya yang membangkitkan perasaan-perasaan kita. Model ini mengharapkan para peserta komunikasi memperlihatkan perasaan saling membutuhkan satu dan yang lainnya secara jujur dan terbuka. Kita harus berani mengatakan apa yang menjadi kebutuhan kita dalam menghubungkan perasaan-perasaan dengan yang telah kita identifikasikan sebelumnya. Sangat tidak dianjurkan jika ada suatu bentuk komunikasi yang hanya diinginkan oleh satu pihak, atau hanya didominasi oleh salah satu pihak saja, baik dalam sebuah percakapan formal maupun dalam konteks percakapan sehari-hari.

Model keempat yakni *Request*, yaitu di mana saat berbicara para peserta komunikasi harus mampu secara terbuka menyelipkan harapan-harapan yang menjadi kebutuhannya dengan bahasa yang baik. Model terakhir ini menggambarkan bahwa setiap peserta komunikasi harus memiliki harapan-harapan

dan mampu menyampaikan harapan-harapan tersebut. Sehingga apapun yang menjadi evaluasi dari masing-masing peserta komunikasi dapat terus berkembang kearah yang lebih positif, dan pada akhirnya keterbukaan mengenai harapan-harapan tersebut akan membuka hubungan kearah yang lebih intim seperti lazimnya proses penetrasi dalam sebuah hubungan yang dijelaskan melalui Teori Penetrasi Sosial mengenai adanya perkembangan hubungan antarpribadi diantara peserta komunikasi.

Setelah melakukan 4 model di atas, berikutnya dapat dijelaskan bagaimana NVC dapat memberikan solusi bagi bentuk-bentuk kekerasan komunikasi. Dalam hal ini Fokus NVC tertuju pada tiga nilai. Pertama *self-emphaty*, yakni berempati pada diri sendiri yang dapat menghasilkan energi untuk membangun empati kepada orang lain. Kedua, *honest self-expression*, pernyataan diri secara jujur, jadi jujur terhadap diri sendiri sebelum jujur kepada orang lain. Ketiga *emphaty for others*, yakni berempati kepada orang lain karena sebelumnya telah berempati kepada orang lain (Liliweri,2011). Ketiga nilai tersebut secara tidak langsung akan membuka konsep diri yang jauh lebih baik dan mengedepankan kesetaraan dalam setiap praktik komunikasi.

Pada akhirnya NVC sebagai bentuk “Komunikasi verbal yang humanis,” yaitu komunikasi yang mewujudkan kesetaraan martabat manusia. Atau “komunikasi nirkekerasan”. Lebih lanjut dapat dipaparkan bahwa komunikasi yang humanis ini dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan Kesadaran berbahasa bagi setiap lapisan masyarakat.

NVC merupakan “*language of compassion*” atau bahasa sebagai alat komunikasi sosial yang positif dan praktis yang berujuan untuk mengubah kehidupan spiritual seseorang secara khusus, dan perubahan sosial pada umumnya. “NVC memberikan semacam “model” komunikasi bagi kita agar semakin sadar memahami berbagai faktor pencetus perilaku manusia,

bagaimana kita bertanggung jawab terhadap berbagai reaksi terhadap komunikasi, bagaimana memperdalam hubungan dengan diri sendiri yang pada gilirannya sebagai dasar untuk memperdalam hubungan dengan orang lain (Liliweri, 2011).

NVC membimbing komunikator dalam memformulasi ulang bagaimana komunikator mengungkapkan maksud yang diinginkannya dan mendengarkan orang lain (komunikasikan). NVC membimbing seseorang untuk mengekspresikan dengan jujur dan jelas serta memberikan perhatian dan rasa empati kepada orang lain. Dengan NVC komunikator belajar untuk mendengar kebutuhan terdalam dari diri komunikator sendiri dan juga kebutuhan terdalam dari orang lain sebagai komunikasikan.

Penggunaan NVC tidak mengharuskan kepada siapa seseorang berkomunikasi, baik orang tersebut paham dengan konsep komunikasi tanpa kekerasan atau hanya sekedar termotivasi untuk berkomunikasi dengan penuh kasih. Jika orang tersebut tetap berpegang pada prinsip NVC, yaitu hanya bertujuan untuk memberi dan menerima dengan penuh kasih, dan melakukan apapun yang bisa dilakukan untuk membiarkan orang lain tahu bahwa tidak ada maksud lain yang tersembunyi dari diri sang komunikator dan hanya untuk hal tersebut tujuan dari komunikasi yang dilakukan. Maka komunikasikan akan bergabung dengan proses yang dilakukan komunikator tersebut dan akhirnya mereka akan mampu untuk saling merespon dengan kasih antara satu sama lainnya

Pada akhirnya kesadaran masyarakat untuk berkomunikasi secara humanis diharapkan dapat memutus mata rantai kekerasan verbal yang terjadi di masyarakat, karena kekerasan verbal pada dasarnya bersifat paradoksal. Dimana seharusnya orangtua mengasahi anaknya, guru / dosen membimbing siswanya, atasan membina bawahannya, dan seterusnya tanpa ada yang mendominasi atau bahkan menindas. Dengan memutus mata rantai kekerasan komunikasi diharapkan dapat mencegah kekerasan

lainnya yang saat ini menjadi suatu hal yang dianggap biasa dan wajar.

## 5. Penutup

### 5.1 Kesimpulan

1. Kekerasan komunikasi merupakan bagian dari perilaku yang negatif yang dapat merugikan orang lain. Kekerasan verbal banyak terjadi dalam kehidupan sosial, meskipun tidak disadari karena efeknya tidak langsung seperti kekerasan fisik pada umumnya. Bentuk-bentuk kekerasan komunikasi dapat dipicu dari tingginya perbedaan budaya diantara para peserta komunikasi, dan didukung dari minimnya kesadaran berbahasa pada masyarakat.
2. Seluruh lapisan masyarakat harus menyadari betapa pentingnya menggunakan komunikasi yang baik dan humanis seperti yang ditawarkan dalam konsep NVC yakni *observation, feelings, needs* dan *requests*, serta mengutamakan tiga nilai dalam NVC yakni *self-emphaty, honest self-expression*, dan *emphaty for others*, agar kita dapat mewariskan “komunikasi” yang jauh dari kekerasan.

### 5.2 Saran

1. Kekerasan komunikasi dapat diminimalisir dengan cara meningkatkan kesadaran dan kesetaraan diri terhadap orang-orang disekeliling kita.
2. Menahan diri dari pola-pola komunikasi yang “agresif” akan sangat membantu mengurangi kekerasan komunikasi (kita pasti memiliki banyak opsi kata-kata yang lebih baik / sopan untuk dikomunikasikan dalam setiap kondisi dan emosi, termasuk diam sebagai opsi terakhir)

3. Berusaha menjadi pendengar yang baik akan meningkatkan kemampuan empati diri.
4. NVC merupakan sebuah metode dan opsi solusi bukan obat mujarab yang dapat merubah perilaku secara instan, seperti halnya metode diet, perlu kerja keras untuk memperoleh hasil yang diinginkan, agar kita dapat melakukan komunikasi yang lebih humanis.

### Daftar Pustaka

- Alifuddin, MM. 2012. Reformasi Pendidikan (Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan. Jakarta: MAGNAScript Publishing.
- Alo liliweri, 1994. Komunikasi Verbal dan Non Verbal .Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- \_\_\_\_\_, 2011. Komunikasi Serba Ada Serba Makna.Jakarta : Prenada Media Group
- Aw Suranto. 2010. Komunikasi Sosial Budaya. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Cangara, Hafied H. 2006. Pengantar Ilmu Komunikasi. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana . 2004. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Little Jhon, Stephen W. Karen A. Foss. 2009. *Theories of Human Communication*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Marno. 2008. Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam. Malang: Refika Aditama.
- Miftah, Zainul. 2011. Implementasi Pendidikan Karakter Melalui

- Bimbingan & Konseling. Surabaya: Gena Pratama Pustaka.
- Moleong Lexy J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2007. Pengantar Ilmu Komunikasi suatu Pengantar. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- \_\_\_\_\_, 1999. Nuansa-Nuansa Komunikasi; Meneropong Politik Dan Budaya, Komunikasi Masyarakat Kontemporer. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. & Solatun. 2008. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rohani, Ahmad, HM. 2004. Pengelolaan Pengajaran. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rosenberg Marshall B. 2013. *Nonviolent Communication (A Language of Life)*. Puddle Dancer Press USA
- Rosmawaty. 2010. Mengenal Ilmu Komunikasi, Widya Padjadjaran
- Rudini. 1992. Profil Propinsi Republik Indonesia BALI Jakarta : PT. Intermedia
- Samovar Larry A., ed. al., Komunikasi Lintas Budaya, Terj. Indri Margaretha
- \_\_\_\_\_. 2010. Komunikasi Lintas Budaya . Salemba Humanika.
- Satori, Djaman. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- Soebadyo, Haryati. 2002. Indonesia heritage: Buku Antar Bangsa Agama dan Upacara Jakarta : PT.Widyadara
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- UUD 1945 Negara Republik Indonesia.