

KOMUNIKASI EFEKTIF

by: Ahmad Syauqi Ahsan

Apa Itu Komunikasi?

3

- Tujuan komunikasi:
 - ▣ Menyampaikan ide, pendapat, instruksi, perasaan, atau informasi untuk dapat dimengerti oleh orang lain.
 - ▣ Untuk mendapatkan informasi dari orang lain.
- Kemampuan berkomunikasi secara efektif bukanlah bakat → dapat dipelajari dan ditingkatkan.
- Beberapa bentuk komunikasi:
 - ▣ Lisan vs Tulisan
 - ▣ Verbal vs Non Verbal
 - ▣ Interpersonal vs Organizational

Lisan vs Tulisan

4

- Komunikasi lisan:
 - Berhadapan langsung
 - Telepon
 - Video Conference
- Komunikasi tulisan:
 - Surat
 - Email
 - Memo/Catatan
 - Report/Laporan

Verbal vs Non Verbal

- Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang melibatkan perkataan/kalimat.
- Komunikasi non verbal adalah sebaliknya, tanpa menggunakan kalimat. Termasuk didalamnya adalah:
 - ▣ Kontak mata
 - ▣ Gerak tubuh
 - ▣ Ekspresi muka
- Dalam prakteknya, komunikasi non verbal akan sangat berpengaruh pada efektifitas komunikasi verbal.

Mendengar secara aktif

6

Mendengar merupakan hal yang paling sulit dalam berkomunikasi.

- Lakukan kontak mata.
- Hindari tindakan² yang mengganggu atau gerak tubuh yang mencerminkan kebosanan.
- Hindari menginterupsi pembicara
- Tunjukkan empati
- Konsentrasi pada apa yang disampaikan pembicara, bukan pada apa yang akan kita lakukan berikutnya

Mendengar secara aktif (2)

7

- Tunda penilaian, hanya kumpulkan data
- Bila perlu, buat catatan
- Berikan feedback:
 - Tanyakan sesuatu
 - Ulangi menggunakan kata2 anda sendiri kemudian tanyakan apakah sudah sesuai dengan maksud si pembicara
 - Tunjukkan anggukan tanda setuju dan ekspresi wajah yang bersesuaian.

Berbicara

8

- Ketahui apa yang akan anda bicarakan
- Kontrol rasa takut → sampaikan keterbatasan kita
- Berpikir sebelum berbicara
- Percayalah pada perkataan anda
- Ulangi poin2 penting
- Cari tahu apa yang diinginkan lawan bicara

Tehnik berbicara

9

- Definisikan singkatan2.
- Kurangi penggunaan jargon
- Gunakan humor, anekdot, ataupun cerita.
- Mintalah feedback
- Perhatikan isyarat2 non verbal
- Ucapkan dengan jelas dan tidak berbelit2
- Berlatihlah untuk melafalkan kata2 (yang susah) dengan benar.

Teknik Berbicara (2)

10

- Hilangkan adanya jeda
- Lakukan kontak mata
- Gunakan gerak tubuh
- Pause
- Bicara lebih cepat
- Bicara lebih lambat
- Variasikan volume suara/intonasi

Konfrontasi

11

- Tumbuhkan kepercayaan
- Pertimbangkan waktu yang tepat
- Jangan berlebihan
- Describe, don't evaluate
 - Jelaskan perbedaan
 - “Anda mengatakan bahwa (...statemen...), kalau seperti itu (...distorsi/ketidaksetujuan...)”
 - Gantikan perbedaan dengan ide lain
 - “Saya rasa (...melihat sesuatu dari sudut pandang lain...)”

Teknik dasar menangani orang

12

- Jangan mengkritik, jangan menyalahkan, dan jangan mengeluh
- Berikan apresiasi/pujian dengan jujur dan bersungguh-sungguh
- Tunjukkan rasa keingintahuan

6 cara membuat orang lain suka anda

13

- ❑ Jadilah orang yang mempunyai ketertarikan pada orang lain.
- ❑ Tersenyum
- ❑ Mengingat nama orang adalah hal termanis dan terpenting bagi orang itu, didalam bahasa manapun
- ❑ Jadilah pendengar yang baik. Doronglah orang lain untuk berbicara tentang mereka sendiri
- ❑ Berbicaralah sesuai dengan ketertarikan orang lain
- ❑ Buatlah orang lain merasa penting -- lakukan hal ini secara sungguh2.

Tersenyum

14

- Tersenyum merupakan isyarat yang kuat untuk menunjukkan:
 - Kebahagiaan
 - Keramah tamahan
 - Kehangatan
 - Rasa suka
 - Keterhubungan

Membuat orang lain setuju ide kita

15

- Satu2nya cara untuk mengemukakan penyangkalan terbaik adalah dengan menghindarinya.
- Tunjukkan rasa hormat pada ide atau opini orang lain. Jangan pernah katakan “Anda salah”.
- Jika anda salah, akui secepatnya dan dengan bersungguh-sungguh
- Mulailah dengan cara yang bersahabat
- Buat orang lain merasa idenya adalah milik mereka
- Berusahalah dengan jujur untuk melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain.

Tip-tip umum dalam berkomunikasi

16

- Berpakaian dengan “benar”
- Tersenyum
- Sentuhan
- Jabat tangan dengan benar
- Buka pikiran terhadap ide2 baru
- Hormati pandangan orang lain
- Selalu berpikir positif, hindari perasaan negatif
- Ingin dihormati ? → hormati orang lain
- Ingin didengar ? → dengarlah

Tantangan

17

- Ketahui level anda (dan juga level lawan bicara anda) → Cara berkomunikasi dengan orang yang selevel lain dengan orang yang berbeda level.
- Setiap orang adalah unik → selalu perhatikan feedback
- Tidak ada yang sempurna → selalu belajar
 - ▣ Belajar dari buku atau artikel
 - ▣ Belajar dari orang lain

18

Question...

Thank You