

Teknik Komunikasi Yang Menggugah



Lena Satlita

E-mail: lensa@uny.ac.id

Disampaikan pada Acara Persatuan Isteri Dokter Hewan, 20-12-2008

1

Komunikasi

Dasar hubungan Anda dengan Pendengar Anda

Seberapa Penting Memahami Pengetahuan Komunikasi?

- mengharapkan hubungan timbal balik yang positif
- supaya gagasan bisa diterima pihak lain
- berusaha mencapai target tertentu



Banyak Masalah Komunikasi Antar Manusia

- Komunikasi dengan Anak
- Komunikasi dengan ortu
- Komunikasi dengan suami/isteri
- Komunikasi dengan Atasan
- Komunikasi dengan bawahan
- Komunikasi dengan teman sejawat
- Dll



Masalah Komunikasi

- Tidak mau memahami orang lain
- Mengukur dengan kacamata sendiri
- Bersikap layaknya seorang penyidik menghadapi tertuduh
- Tidak konsisten kata dan perbuatan
- Tidak mampu menata emosi diantara para pelaku
- Merasa diri paling hebat sehingga terkesan arogan di mata orang
- Mampu berbicara tidak mampu menarik simpati apalagi mempengaruhi
- Menyinggung perasaan orang lain kurang kurang pas dalam menyampaikan kritik
- Kurang santun dalam berkomunikasi, dll

Pengertian Komunikasi

- Proses dengan mana simbol verbal dan non verbal dikirimkan, diterima dan diberi arti (Seiler, 1988)
- Pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara sipengirim dengan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku (Arni Muhammad, 2002)

Komponen Dasar Komunikasi



- Who says (Komunikator)
- Says what (Pesan)
- To Whom (komunikan)
- With Channels (Saluran/Media)
- What Effect (umpan balik)

Hambatan Komunikasi

- Hambatan dari komunikator
- Hambatan dari komunikan
- Hambatan dari sistem penyampaian, media
- Hambatan semantik/bahasa
- Hambatan dari setting/lingkungan
- Hambatan perbedaan budaya
- Perbedaan status
- Ketiadaan Umpan balik
- Dll

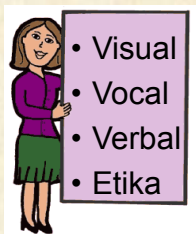


Agar Komunikasi Efektif

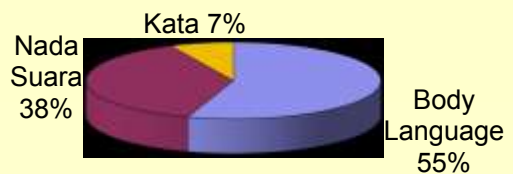
Komunikasi efektif adalah menyampaikan PESAN dengan cara dan PENDEKATAN yang tepat

- Pesan
- Kepada siapa
- Bagaimana menyampaikan

Komunikasi Tatap Muka



- Visual
- Vocal
- Verbal
- Etika




Komunikasi Verbal

- Ketrampilan memilih kata-kata
- Jelas, mudah dimengerti
- Gaya bicara disesuaikan dengan situasi, pesan dan lawan bicara.
- Enak didengar dan enak dirasa

Kata-kata Menimbulkan Perbedaan Persepsi

PEMICU	PELANCAR
Anda salah	Saya rasa ada kesalah pahaman
Apa masalah anda?	Tolong ceritakan pada saya . . .
Anda harus	Maukah Bapak/Ibu..
Tunggu di sini	Maukah Bapak/Ibu bersabar menunggu sementara . . .
Tidak tahu	Bapak/Ibu dapat menghubungi....
Ini bukan tugas saya	Saya akan menghubungi teman yang bertugas . . .
Saya tidak bisa	Saya akan berusaha membantu sebisa saya

Pintu Komunikasi

- Lambaian tangan 
- Senyum yang tulus dan simpatik
- Ucapkan kata sapaan
- Cobalah mengajak berjabat tangan
- Tanyakan keadaannya.
- Mintalah maaf dan permisi
- Ucapkan terimakasih
- Humor

Magic Words

- Tolong
- Terimakasih
- Maaf
- Silahkan



Komunikasi Nonverbal



- Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang tidak disampaikan melalui kata-kata, berisi penekanan, pelengkap, bantahan, keteraturan, pengulangan atau pengganti pesan verbal.
- Konsistensi antara pesan verbal dan nonverbal agar pesan verbal tidak disalahartikan.

Komunikasi Non Verbal

Berkomunikasi dengan kata-kata, tetapi arti dari pesan bukan terletak pada kata, tetapi:

- 93 % komunikasi non verbal
 - 38% nada suara,
 - 55% ekspresi wajah, gerakan tubuh, kepala dan sikap
- 7 % pesan verbal



Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh bisa menyampaikan lebih dari separuh pesan anda

- Ekspresi Muka
- Pandangan Mata
- Gerak Kepala
- Gerak Dagu
- Gerak gerak tangan
- Sikap Tubuh

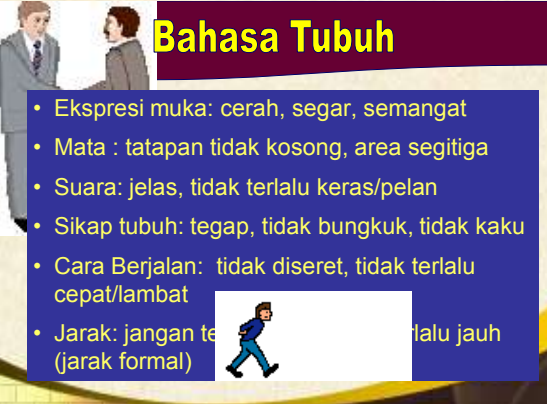
Komunikasi Non Verbal



- Penampilan
- Gerakan tangan
- Suara
- Senyum
- Eye Contact
- Isyarat
- Ekspresi Muka
- Sikap dan gerak gerak
- Jarak

Bahasa Tubuh

- Ekspresi muka: cerah, segar, semangat
- Mata : tatapan tidak kosong, area segitiga
- Suara: jelas, tidak terlalu keras/pelan
- Sikap tubuh: tegap, tidak bungkuk, tidak kaku
- Cara Berjalan: tidak diseret, tidak terlalu cepat/lambat
- Jarak: jangan terlalu dekat dan terlalu jauh (jarak formal)



VOKAL

- *Volume*, dapat diterima dengan jelas.
- *Tone*, nada, naik turunnya suara
- *Clarity*, hasil dari artikulasi yang baik, kejelasan lafal
- *Quality*, kualitas suara, suara yang enak di dengar.
- *Speed*, kecepatan, jangan terlalu cepat atau lambat
- *Pause*, waktu yang tepat untuk berhenti sejenak.

Nada Suara



- Ramah
- Jelas
- Teratur
- Hangat
- Nyaman
- Alami
- Penuh pengertian
- Terkendali

Tone Quality


Suara yang tidak enak di dengar:

- Lemah
- Mendesah
- Parau
- Tinggi, sengau
- Kasar
- Monoton
- Membosankan

Etika Komunikasi Tatap Muka

- Berbicara dengan tenang, gerak tangan secara halus dan sopan dan jangan terlalu banyak. Jangan menggunakan telunjuk untuk menunjuk lawan bicara.
- Jangan membicarakan sesuatu yang ingin dilupakan orang lain.
- Jangan memborong seluruh pembicaraan.
- Ketika orang lain, atau pimpinan sedang berbicara, kita diam dan mendengarkan.
- Jarak jangan terlalu dekat dan jauh.
- Suara jangan terlalu keras atau pelan
- Kalau hendak bersin, menguap, mulut ditutup dengan tangan.
- Kalau pembicaraan selesai hendaklah mengucapkan terimakasih.

ETIKET BERTELEPON



- Berbicara dengan suara yang ramah
- Terimalah telepon dengan mengucapkan salam atau identitas
"Good Morning, Marketing Office, Ira's Speaking, May I Assist You"
- Mintalah maaf bila salah sambung
- Jangan berbicara sambil makan (mengunyah)
- Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama
- Hindari gaya bicara yang manja, ketus & tegang

ETIKET BERTELEPON

- Volume suara jangan mendesah, berbisik, atau berteriak
- Bila sambungan terputus, yang wajib menelepon kembali adalah yang pertama menelepon
- Berilah kesan siap membantu
- Hindari pembicaraan yang bertele-tele
- Tutuplah telepon dengan mengucapkan terima kasih

HANDPHONE

- Posisi "off" atau "getar" bila: di ruang ibadah, rapat, opera, bioskop, konser musik, teater.
- Jangan meminjam handphone orang lain kecuali ditawarkan.
- Tidak berbicara keras ketika menerima telepon sehingga mengganggu orang lain.

Komunikasi yang Menggugah

- Pahami kebutuhan/harapan orang yang diajak berbicara/pendengar
- Satukan Hati:
 - Agar pendengar tergugah, isi pembicaraan harus menyentuh hati. Hati hanya bisa disentuh oleh hati lagi
 - Pencairan suasana
- Hadirkan hati
 - Menyejukkan.
 - Menyemangati
 - Antusias
 - Memberikan yang terbaik
 - Menjaga perkataan, sikap dan perilaku

Komunikasi yang Menggugah

- Penguasaan materi/pesan yang akan disampaikan. Kuasai informasi sebanyak mungkin, dukung pesan-pesan dengan data yang akurat, lengkap dan aktual dan Informasi pendukung diperlukan (budaya, peristiwa penting yang sedang terjadi, dsb.)
- Gunakan teknik-teknik komunikasi yang tepat
- Penggunaan Bahasa tubuh yang tepat
- Dapat menempatkan diri dalam segala situasi dan posisi.

Teknik Memperoleh Simpati

Memuji
Menyebut Nama Audience
Keramah tamahan
Membuka Diri/melibatkan audience
Menyesuaikan dengan budaya setempat

Teknik Menarik Perhatian

Suara
Jeda/berhenti sejenak
Gambar
Lelucon
Statistik yang mengejutkan
Pernyataan yang kontroversial,dll

Teknik Menjawab Pertanyaan

- Kenali sifat pertanyaan
- Terbuka menerima pendapat berbeda
- Tenang, jangan emosional
- Berusaha memuaskan penanya
- Pertanyaan tidak relevan, bisa diabaikan
- Bila tidak tahu, jangan dipaksakan jawab
- Gunakan teknik-teknik menjawab pertanyaan

Agar Komunikasi bisa Efektif

- Perlu menyatukan persepsi, yaitu kesamaan pendapat atau pandangan
- Perlu adanya kesamaan pola pikir
- Pergunakan bahasa yang mudah dipahami
- Tumbuhkan motivasi agar perhatian komunikasi terpusat
- Perilaku mendukung pesan verbal.

Kriteria Keberhasilan Komunikasi

Komunikator

Pesan

Komunikan

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kepercayaan komunikasi terhadap komunikator • Ketrampilan berkomunikasi/ teknik komunikasi • Sikap dan Penampilan Komunikator, dll | <ul style="list-style-type: none"> • Daya tarik pesan (isi pesan) • Kesesuaian pesan dengan kebutuhan komunikasi • Lingkup pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan tentang pesan tsb • Organisasi atau susunan pesan | <ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan menafsirkan pesan, • Kesadaran bahwa pesan sesuai dengan kebutuhan • Perhatian komunikasi terhadap pesan |
|--|--|--|

Kriteria Keberhasilan Komunikasi

KONTEKS/SETTING/LINGKUNGAN

- Tempat (bersih, nyaman, aman)
- Suasana (menyenangkan, santai, menantang)
- Fasilitas
- Pemilihan waktu
- Lingkungan fisik (warna, cahaya, bunyi)
- Dimensi Psikologis

Kriteria Keberhasilan Komunikasi



Sistem Penyampaian

- Metode yang dipilih (lisan, tulisan, dll)
- Saluran media yang digunakan

Agar Komunikasi bisa Efektif

- Maksud utama komunikasi harus jelas
- Susun pesan yang akan disampaikan secara kronologis, sistematis, konsisten dan logis
- Hindari kata-kata yang mendua arti

HUKUM PERTAMA PERCAKAPAN:

DENGARKANLAH

- Bahasa Tubuh
- Kontak Mata



Ingatlah

Mendengarkan dengan Seksama
Berbicara dengan Santun
Berfokus pada Tindakan Positif

HUKUM PERTAMA PERCAKAPAN:

DENGARKANLAH

- Bahasa Tubuh
- Kontak Mata

