

# KECAKAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Kuliah ke 6-7

## Komunikasi interpersonal adalah salah satu kecakapan yang sangat penting:

- ▶ Setiap orang perlu menjalin hubungan harmonis dan kerjasama dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu.
- ▶ Dalam suasana aktivitas di tempat kerja, komunikasi interpersonal sangat diperlukan sebagai upaya untuk menjaga kualitas hubungan antarmanusia, baik internal maupun eksternal.
- ▶ Sesama karyawan maupun sesama teman tentu saling memerlukan hubungan dan ikatan emosional. Setiap orang memerlukan pengakuan dari orang lain.

## Komunikasi dengan rekan kerja merupakan aktivitas yang sangat penting

- ▶ Kedudukan antara satu karyawan dengan karyawan lain pada hakikatnya saling terkait.
- ▶ Dinamika di tempat kerja menunjukkan adanya suatu aktivitas, tugas, atau jasa pelayanan sebagai sarana berkoordinasi antarkolega membentuk kesatuan sistem dari bagian-bagian yang saling bergantung.
- ▶ Komunikasi antarpersona dapat menjadi perekat untuk menjaga stabilitas hubungan antarmanusia, antarkaryawan dalam kualitas kadar hubungan yang harmonis.

# KOMUNIKASI INTERPERSONAL POSITIF DAN NEGATIF

- ▶ Komunikasi interpersonal bersifat positif, apabila mengarah kepada suatu kerjasama (*cooperation*). Bersifat negatif apabila mengarah kepada suatu pertentangan (*conflict = disosiatif*).
- ▶ Kerjasama dimaksudkan sebagai suatu kesepakatan menempuh langkah tertentu untuk mencapai tujuan bersama. Biasanya kerja sama dapat terbentuk, ketika orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama, sehingga merasa saling memperoleh keuntungan apabila saling berbagi dan saling menolong.

# Bentuk-bentuk kerja sama

- ▶ Kerukunan yang mencakup gotong-royong dan tolong menolong dalam kehidupan bermasyarakat. Aktivitas yang dapat dijadikan sebagai contoh kerukunan, ialah berkumpulnya masyarakat ke tempat warga yang sedang tertimpa kesedihan, misalnya salah seorang anggota keluarga meninggal dunia.
- ▶ Bargaining, yaitu pelaksanaan perjanjian mengenai pertukaran barang-barang dan jasa-jasa antara dua individu atau organisasi.
- ▶ Ko-optasi (*Co-optation*), yakni suatu proses penerimaan unsur-unsur baru dalam suatu organisasi, sebagai salah satu cara untuk menghindari terjadinya kegoncangan dalam stabilisasi organisasi yang bersangkutan
- ▶ Koalisi (*Coalition*), yakni kombinasi antara dua organisasi atau lebih yang mempunyai tujuan-tujuan yang sama.

# KETERAMPILAN BERBICARA

- ▶ Persiapan fisik, ialah usaha-usaha yang dilakukan untuk menjaga kondisi fisik (penampilan) agar dalam kondisi prima ketika berbicara di hadapan orang lain
- ▶ Persiapan mental, ialah usaha-usaha yang dilakukan untuk menimbulkan keberanian dan kepercayaan diri.
- ▶ Persiapan materi, ialah usaha-usaha yang dilakukan untuk menguasai materi yang akan disampaikan dihadapan orang yang menjadi partner komunikasi interpersonal. Persiapan materi dapat dilakukan dengan membaca, bertanya, maupun mengumpulkan berbagai informasi yang mendukung tema pembicaraan. Dengan persiapan materi yang dilakukan secara sungguh-sungguh, maka akan dapat dilakukan pembicaraan secara sistematis, lancar, dan mendalam.

# Beberapa prinsip teknik berbicara

- ▶ Prinsip motivasi, ialah prinsip memberi dorongan dan membangkitkan minat komunikan sasaran untuk mengikuti pembicaraan dengan sungguh-sungguh. Caranya adalah dengan meyakinkan pihak komunikan bahwa isi pembicaraan penting bagi kedua belah pihak.
- ▶ Prinsip perhatian, ialah pemusatan perhatian *audience* pada materi pembicaraan. Cara menarik perhatian di antaranya dengan mengetengahkan:
  - Hal-hal aneh
  - Hal-hal lucu
  - Hal-hal aktual
- ▶ Prinsip ulangan, dalam hal ini khusus untuk informasi yang dianggap lebih penting perlu diulang sehingga mudah tertanam dalam pemahaman pendengar.

# Beberapa prinsip teknik berbicara (lanjutan)

- ▶ Prinsip kegunaan, pesan atau materi yang dibicarakan hanyalah hal-hal yang berguna bagi pendengar. Informasi yang dirasa besar manfaatnya, akan tetap diingat oleh pendengar.
- ▶ Prinsip efisiensi, pembicaraan hanya menyangkut substansi yang penting. Terutama apabila pembicaraan dilakukan dengan perantara media, misalnya dengan telepon seluler, maka harus diseting sedemikian rupa sehingga pembicaraan berlangsung efisien. Singkat dan jelas. Hal ini disebabkan, apabila terlalu banyak basa-basi maupun sendau-gurau yang tidak perlu, berkonsekuensi pada tarip pulsa yang bertambah.



# KETERAMPILAN MENJAGA SOPAN SANTUN

Penampilan yang sopan dan ramah akan membuat kita lebih aman dalam memulai berkomunikasi ketimbang penuh emosi dan rasa curiga. Partner komunikasi akan lebih senang mendengarkan argumentasi yang disampaikan dengan sopan. Oleh karena itu kita perlu membiasakan diri bersikap sopan dan ramah, agar orang lain juga bersikap ramah kepada kita. Dengan selalu menjaga sopan santun, selanjutnya terjadi sikap saling menghargai.

# CEPAT , TANGGAP, DAN BERTANGGUNGJAWAB

- ▶ Apabila mendapatkan pertanyaan, segera memberikan jawaban yang baik. Untuk memecahkan persoalan, segera memberi saran sebagai alternatif solusi.
- ▶ Tanggap, artinya peka atau sensitif terhadap situasi dan kondisi, serta berperilaku secara kondusif sesuai dengan situasi tersebut.
- ▶ Tanggung jawab, artinya bahwa kita sebagai pelaku komunikasi interpersonal harus bertanggung jawab terhadap dampak atau akibat dari aktivitas pelaksanaan komunikasi, serta hasil proses komunikasi interpersonal tersebut dapat memberikan manfaat dan berguna baik bagi diri sendiri maupun orang lain.

# MEMILIKI EMPATI

- ▶ Level 0 : artinya tidak nampak adanya empati pada diri pimpinan, keadaan ini diindikasikan dengan berbagai sikap seperti contoh berikut ini.
  - Pimpinan menolak pendapat berdasarkan sudut pandang karyawan.
  - Mengabaikan usulan karyawan
  - Membuat pernyataan yang berlawanan dengan aspirasi karyawan, "Kalau tidak bersedia menerima tawaran saya, keluar saja dari perusahaan ini, masih banyak yang antri mendaftar sebagai karyawan.:"
  - Menolak berdiskusi, "Laksanakan saja sesuai petunjuk saya."

# MEMILIKI EMPATI (Level 1)

- ▶ Pimpinan mendengarkan pendapat karyawan sambil lalu. Pada level ini, ditunjukkan dengan sikap kurang serius terlibat dalam komunikasi interpersonal. Misalnya, pimpinan mengatakan, "Ya, terserah anda" sambil membaca koran, membalikkan badan, mengangkat bahu, mencibir, atau sikap dingin tanpa memandang ke arah karyawan.

# MEMILIKI EMPATI (Level 2)

- ▶ Pimpinan mengenali secara implisit cara berpikir dan arah pembicaraan karyawan. Artinya bahwa pimpinan sebenarnya mengakui kualitas pendapat karyawan, tetapi tidak bersedia mengungkapkan pengakuan tersebut. Contoh pembicaraan pada level ini sebagai berikut.
- ▶ Karyawan: "Saya berpendapat perlunya dilakukan identifikasi target pasar dan promosi untuk memperkenalkan produk baru perusahaan ini."
- ▶ Pimpinan: "Dari mana anda belajar komunikasi bisnis?"

# MEMILIKI EMPATI (Level 3)

- ▶ Pimpinan menghargai pendapat karyawan. Artinya ada pengakuan secara eksplisit, bahwa pendapat karyawan tersebut merupakan kontribusi penting untuk memperbaiki keadaan di perusahaan. Pengakuan menghargai pendapat karyawan, misalnya terungkap dalam kalimat yang diucapkan oleh pimpinan, "Terimakasih, anda telah menemui saya dan menyampaikan informasi mengenai perusahaan kita. Apakah anda bersedia menceritakan lebih jauh apa yang membuat anda bertemu dengan saya?"

# MEMILIKI EMPATI (Level 4)

- ▶ Pimpinan mengkonfirmasi karyawan. Artinya, pimpinan secara terbuka menyatakan menerima pendapat karyawan. Sebelum pendapat tersebut dilaksanakan, pimpinan bermaksud mengkonfirmasi apakah sudah sesuai dengan ide yang diinginkan karyawan. Misalnya terungkap dalam pernyataan pimpinan, "Anda menyarankan dilakukannya studi untuk mengenali target pasar potensial, apakah ini berarti bahwa perusahaan perlu melakukan penelitian, atau sekurangnya menanyakan kepada masyarakat?"

# MEMILIKI EMPATI (Level 5)

- ▶ Pimpinan berbagi perasaan dan pengalaman (*sharing feelings and experience*) dengan karyawan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen bekerjasama secara sungguh-sungguh. Disamping itu, juga terdapat tindakan dan ucapan pimpinan yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki peran sangat penting bagi perusahaan. "Ya benar, kita harus saling memberikan informasi, dan bersama-sama berusaha agar kinerja perusahaan kita menjadi lebih baik. Terimakasih."



# KECAKAPAN MEMBERIKAN PELAYANAN

Ada beberapa jenis pelayanan yang perlu diperhatikan dan diindahkan untuk mendukung kualitas proses komunikasi interpersonal.

- ▶ *Memberikan informasi*, misalnya pemberian informasi jalan atau arah menuju lokasi perusahaan, perubahan atas jadwal yang sudah disepakati, perubahan harga, dan sebagainya.
- ▶ *Konsultasi* seperti pemberian saran kepada partner komunikasi, sehingga dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya bias komunikasi.
- ▶ *Hospitality*, diantaranya sambutan yang ramah dengan memberikan minuman dan makanan sebagai bentuk penghargaan persahabatan.
- ▶ *Caretaking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang-barang milik partner komunikasi, sehingga mereka merasa tenang dan konsentrasi dalam berkomunikasi.

# KECAKAPAN MENYAMPAIKAN INFORMASI

- ▶ Gunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh komunikan.
- ▶ Jangan menggunakan istilah yang tidak dimengerti artinya oleh komunikan.
- ▶ Tidak perlu tergesa-gesa dan terlalu berambisi menyampaikan informasi sekaligus, pemberian informasi dapat dilakukan secara bertahap.
- ▶ Jika menyampaikan berita buruk, gunakan kata atau kalimat persiapan atau pendahuluan, misalnya, “Boleh saya minta waktu untuk menyampaikan sesuatu?”; “Maaf, apakah anda berkenan bila mengatakan yang sebenarnya?”; “Kita sebagai manusia yang beragama harus dapat menerima kehendakNya, bolehkah saya katakan kepada anda?”. Kalimat pendahuluan ini berguna untuk melihat apakah dia (yang diajak berkomunikasi) siap mendengar berita tersebut.
- ▶ Hindari memakai kata-kata yang bersifat mengancam, seperti “Kalau tidak mengikuti saran saya, tidak apa-apa, tapi awas kalau ada masalah jangan datang ke saya”.

# KECAKAPAN MENYAMPAIKAN INFORMASI (Lanjutan)

- ▶ Hindari ungkapan yang menunjukkan bahwa kita orang paling berjasa, misalnya “ Semua ini karena usaha saya”; “Kalau tidak ada saya, semuanya pasti berantakan”; “Semua orang bisanya cuma menonton”.
- ▶ Ulangi informasi yang penting, sembari diikuti intonasi suara dan bahasa nonverbal yang mendukung. Misalnya anda mengatakan, “Baiklah saya ulangi, kuncinya adalah belajar tekun,” sambil menepuk bahu komunikan, disertai intonasi yang tegas.
- ▶ Gunakanlah empati, yaitu dapat merasakan apa yang dirasakan oleh komunikan. Misalnya saja, kita dapat menggunakan pernyataan, “Saya dapat mengerti apabila anda ragu-ragu”.
- ▶ Menyimpulkan substansi informasi yang disampaikan, sehingga makna sesungguhnya dari informasi tersebut tidak tenggelam oleh percakapan yang berkembang selama komunikasi.
- ▶ Berilah kesempatan kepada komunikan untuk bertanya, dan berpendapat. Jangan memonopoli pembicaraan.
- ▶ Berikan nomor telepon. Hal ini menunjukkan adanya komitmen untuk menjalin kerjasama secara berkelanjutan.

# KECAKAPAN MENDENGARKAN

- ▶ Mendengarkan adalah suatu proses yang rumit, yang melibatkan empat unsur:
- ▶ (1) mendengar,
- ▶ (2) memperhatikan,
- ▶ (3) memahami, dan
- ▶ (4) mengingat.