

# Kemampuan Komunikasi #

# Komunikasi Jitu (1)

---

Arif Basofi

# Materi

- Komunikasi sebagai Penyelesaian Masalah
- Bebas Bicara Sesuai Kehendak Tanpa Ada Ketakutan
- Bicara jujur, Benar dan Akurat
- Menunda Pembicaraan Sebelum Tahu Persoalan
- Kalimat Kreatif dengan Kata-kata Positif
- Penggunaan Kata-kata Sesuai Tempatnya
- Pengungkapan dengan Kalimat Singkat, Padat tapi Memikat
- Jangan Memotong Pembicaraan Orang Lain
- Menghormati dan Menghargai Orang Lain
- Tuntaskan Bila Menyampaikan Suatu Hal

# Komunikasi sebagai Penyelesaian Masalah

- Seringkali dlm berkomunikasi mengalami pertikaian / bahkan perkelahian yg disebabkan adanya kesalahpahaman penyampaian dlm berkomunikasi.
- Komunikasi yg baik, tutur kata yg lembut nan sopan adalah **kunci** akhir segala persoalan utk menghindari kesalahpahaman.
- Misal. Dalam customer service, customer complain, debat, seminar, dll.

# Bebas Bicara Sesuai Kehendak Tanpa Ada Ketakutan

- Komunikasi yg tidak berjalan dgn semestinya krn adanya tekanan, batasan, hingga ketakutan memberikan hasil yg **kurang optimal**, bahkan akan menimbulkan kecurigaan, dugaan dan prasangka negatif terhadap tujuan komunikasi yg sesungguhnya.
- Bicaralah dgn bebas, tanpa adanya beban dan tekanan apapun.
- Jikalau memang merasa ada yg membebani, lakukan komunikasi sebaik<sup>2</sup>-nya agar beban tersebut makin surut.

# Bicara jujur, Benar dan Akurat

- Jangan sekali-kali komunikator berbicara **dusta** dan ini sbg pantangan besar yg harus dihindari.
- Semua yg disampaikan harus jujur dan dpt dipertanggungjawabkan kebenarannya.
- Sekali dusta dlm komunikasi, maka pupuslah kepercayaan seorang komunikator, yg menyebabkan komunikan bahkan jutaan pendengar tdk akan mempercayainya dan simpati padanya meski di kesempatan yg lain.
- Jadilah komunikator yg baik dan mulia saat menyampaikan suatu pesan kpd komunikan, shg mampu menyedot simpati orang utk mendengarkan tiap untaian kata yg terucap dr lisannya.

# Menunda Pembicaraan Sebelum Tahu Persoalan

- Bila komunikator merasa materi yg akan diungkapkan dirasa belum dimengerti dan dipahami/rumit, sebaiknya **ditunda** dulu, krn dpt memusingkan kedua belah pihak.
- Namun, komunikator harus tetap mencari tahu yg pd suatu saatnya nanti akan dpt menyampaikan dgn lebih sederhana.
- Oleh karena itu, hindarkan pemaksaan diri maupun thdp orang lain.

# Kalimat Kreatif dengan Kata-kata Positif

- Manfaatkan waktu, situasi dan kondisi dlm berkomunikasi utk menarik perhatian.
- Ungkapkan kalimat<sup>2</sup> yg **kreatif dan positif** hingga **meyakinkan**, misal. dlm wawancara, sehingga menimbulkan kesan dan image yg baik pd pimpinan.

# Gunakan Kata-kata yang Pantas Sesuai Tempatnya

- Pandai-pandailah menggunakan kata<sup>2</sup> yg tepat dan pantas dgn menyesuaikan tempat dan keadaan.
- Misal. Dalam suasana duka kita mengucapkan kata<sup>2</sup> yg bahagia, atau sebaliknya.

# Ungkapkan dengan Kalimat Singkat, Padat tapi Memikat

- Gunakan kalimat<sup>2</sup> yg ringkas, **singkat** dan **padat** dlm penyampaian namun dpt **memikat** pd komunikasi.
- Kalimat yg terlalu panjang dpt mengaburkan pemahaman hingga menghilangkan daya tangkap karena terlalu ber-tele-tele.
- Akan tetapi yg jauh lebih penting dlm berkomunikasi seberapa **esensial** perkataan yg mampu diserap oleh komunikasi.

# Janganlah Memotong Pembicaraan Orang Lain

- Jika ingin pembicaraan kita didengar orang, maka kita harus **mau mendengarkan** orang lain berbicara.
- Ini adalah salah satu cara untuk **menghargai** orang lain.
- **Memotong pembicaraan** orang merupakan **penghambat** kelancaran komunikasi.
- Jika ini dilakukan akan menyebabkan kesalahpahaman bahkan akan menyinggung, menghilangkan rasa simpatik dan hormat pembicara.

# Tuntaskan Bila Menyampaikan Suatu Hal

- Komunikator harus menyampaikan pandangannya scr **sempurna dan keseluruhan**, shg terlebih dahulu harus menyusun **kerangka konsep** yg akan dibicarakan dan disesuaikan dgn waktu.
- Penyampaian suatu masalah, topik ataupun materi scr setengah<sup>2</sup> dpt membuat **kesalahpahaman** bahkan muncul **ketidakpuasan**, misal. Mendengar cerita bersambung, dll.

# Mendengar dan Memperhatikan yang Komunikator Sampaikan

- Banyak sekali komunikasi yg **tdk nyambung**, jasadnya ada ditempat namun pikirannya ada dimana<sup>2</sup>, atau sekedar mendengar tp **tak konsentrasi** apa yg didengar.
- **Konsentrasi** pada apa yg dihadapi/didengar sebagai bentuk utk membuat konsep giliran sbg pembicara dan menjaga agar tidak kehilangan arah pembicaraan.
- Ini sangat **fatal** bagi komunikator saat melempar pertanyaan kpd komunikan, shg yg terjadi tdk adanya korelasi antara pertanyaan dan jawaban.
- Oleh karena itu, jk orang sedang berbicara perhatikan dan dengarkan sepenuhnya agar paham dan mengerti ujung pangkal permasalahan yg disampaikan hingga akhir.

# Tebarkan Senyum pada Lawan Bicara

- Sebagai pembicara, harus dpt mengajak **perhatian** orang yg diajak bicara yaitu massa didepan umum.
- Seringkali komunikator seolah<sup>2</sup> berbicara terhdp dirinya sendiri tanpa memperhatikan lawan bicara, hingga tatapan matanya tak tertuju pd orang<sup>2</sup> didepan, atau bahkan postur tubuhnya tdk menampakkan keramahan tdhp orang yg diajak berkomunikasi, seolah<sup>2</sup> tdk ada orang yg mendengarkan.
- Atau suaranya pelan hingga orang lain merasa kesulitan konsentrasi utk mendengarkan.
- Agar komunikasi berhasil, hindari bicara sendiri bila tampil didepan umum, perhatikan massa didepan dgn **menebar senyum** dan sesekali sambil **memandang massa**.

# Hindari Berargumentasi Kecuali Memang Perlu

- Hindari beradu **argumentasi/debat** yg dianggap tidak perlu selama tujuan pokok materinya dirasa tidak terlalu signifikan, sebab bagaimanapun diantara kedua pihak pasti ada yg terkalahkan dan tersinggung perasaannya, shg komunikasi jadi rusak.
- Bila memang diperlukan krn kesalahan dan berpengaruh besar thdp sebab dan akibatnya maka perlu berargumentasi dgn cara yg baik untuk menjaga perasaan demi kelancaran komunikasi.

# Mengetahui Keinginan sebelum Anda Menyampaikan

- Agar komunikasi berhasil dan tepat sasaran, maka ketahui dulu apa yg sebenarnya pendengar inginkan, melalui **riset** terjun langsung dlm lingkungan itu.
- Misal. akan diberikan penyuluhan ttg pendidikan di suatu desa krn banyak ditemui anak usia sekolah yg Drop Out (DO) dikarenakan faktor ekonomi.
- Maka perlu dikaji dulu bagaimana kondisi demografis, psikologis dan ekonominya, shg seakan<sup>2</sup> mereka merasa diperhatikan dan seolah anda adalah bagian dr mereka, yg ikut memahami dan mencari solusi utk mengatasinya (tepat sasaran).

# Berbicara Secukupnya

- Agar komunikasi berhasil, komunikator harus melihat situasi dan kondisi akan orang yg dihadapi/lawan bicara kita.
- Misal. bila lawan bicara kita orangnya cenderung pendiam, maka kita cukup memberikan gambaran penjelasan yg pokok<sup>2</sup> saja, selanjutnya biarkan mereka mencerna sendiri dari pembahasan yg diberikan.
- Cara ini merupakan strategi bijak, kecuali memang ada bbrp hal yg ditanyakan.
- Bicara terlalu banyak dan panjang lebar terkesan kurang baik, dan tdk menutup kemungkinan dpt menghapus segala kebenaran dgn menambah<sup>2</sup> yg sebenarnya tidak ada.

# Sesuaikan Bahasa dengan Siapa Kita Bicara

- Terkadang komunikator lupa dgn siapa berbicara.
- Gaya bahasa, bahasa asing atau penggunaan istilah<sup>2</sup> lain bukan jaminan keberhasilan berkomunikasi.
- Jangan merasa bangga dpt menyampaikan bahasa formal dan tinggi shg pendengar menganggap anda seorang intelektual, pdhal apa yg disampaikan belum tentu dipahami orang lain.
- Misal. seorang sarjana IT mengadakan penyuluhan ttg manfaat internet di desa, sedang yg hadir warga yg notabene tidak semua mengenyam pendidikan formal.
- Shg menyulitkan mereka utk memahami, banyak istilah yg tdk mengerti shg memilih diam daripada salah utk bertanya atau bahkan ditertawakan.

# Sesuaikan Bahasa dengan Siapa Kita Bicara . . .

- Komunikator harus mengetahui **siapa** yg mereka hadapi dan bagaimana **tingkat pendidikan** yg mereka miliki atau intelektualnya.
- Komunikator harus pandai<sup>2</sup> menyederhanakan kosakata yg digunakan demi kelancaran komunikasi, shg mereka mampu menangkap esensi kalimat kita.

# Sampaikan dengan Cara Sistematis

- Sampaikan materi yg mudah dipahami oleh kebanyakan komunikan.
- Sehingga komunikator harus memiliki pengalaman dan kemampuan dlm berkomunikasi.
- Komunikator harus banyak belajar dari orang lain ttg bagaimana menyampaikan suatu hal yg dpt dimengerti, dan orang lain dpt melakukan sesuatu dr apa yg kita sampaikan.
- Tips bagi komunikator agar komunikasi menjadi efektif:
  - Sudah jelaskah pesan yg disampaikan menurut kita?
  - Hindari pengertian yg mengandung makna ganda.
  - Jika menyampaikan lebih dr satu pesan hrs dgn cara sistematis/berurutan (hal ini utk menajamkan uraiarian lebih jelas)

# Jawablah Pertanyaan Sesuai dengan Materi

- Untuk menghindari kebingungan dan ketidakpahaman apa yg kita sampaikan, hindarkan pertanyaan<sup>2</sup> yg tdk sesuai dgn materi yg dibicarakan, kecuali ada forum lain.
- Jika terdapat pertanyaan, utk menyikapinya jangan memberikan penilaian terlebih dahulu, apalagi yg dpt mengaburkan.
- Komunikator harus tetap fokus dan konsentrasi pd materi yg berlangsung, jangan ngomong *ngalor-ngidul* gak karuan yg menyebabkan bingung tidak memahami.
- Dampaknya, komunikasi akan memberikan penilaian negatif.
- Misal. Sales yg menawarkan barang pd calon pembeli dgn sbg pembelaan membandingkan produk lainnya, dampaknya muncul rasa persaingan dan memberi kesan tak baik/rasa simpatik pd calon konsumen/pembeli.

# Jangan Bicara sebelum Menguasai Materi

- Jangan sekali<sup>2</sup> terlibat pembicaraan yg tidak dimengerti dan diketahui materinya.
- Dampaknya akan menunjukkan kelemahan anda sendiri.
- Untuk itu jauh lebih baik belajar dr orang lain atau dgn memahami materi terlebih dahulu daripada menyampaikan sesuatu tp tdk tahu dan berbicara ngelantur tak terarah.
- Bagi komunikator, akan lebih baik, terhormat dan tersanjung untuk bersikap diam seribu bahasa tanpa memaksakan diri menyampaikan materi yg tdk dimengerti sebenarnya.

**Sekian...**