



---

# Komunikasi Efektif

# Pengertian Komunikasi Efektif



- Apa itu komunikasi efektif?  
Komunikasi efektif adalah tersampainya gagasan, pesan dan perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial yang baik pula.

# Komunikasi Efektif



Komunikasi efektif adalah komunikasi yg pd prosesnya dapat menghasilkan persepsi, perilaku dan pemahaman yg berubah menjadi sama antara komunikator dan komunikan dapat diperoleh.

- 
- Yaitu apa yg diyakini oleh si pemberi pesan dan yg menerima pesan itu sesuai, maksudnya apa yg diterima oleh si komunikan itu sama dg yg ingin disampaikan oleh komunikator, dimana pesan itu dpt merubah perilaku, sikap, dan pengetahuan si penerima pesan sesuai harapan komunikator.

# 5 komponen penting dalam komunikasi

*Thomas Leech*



- 
- Pengirim pesan (*sender*)
  - Pesan yang dikirimkan (*message*)
  - Bagaimana pesan tersebut dikirimkan (*delivery channel* atau media)
  - Penerima pesan (*receiver*)
  - Umpan balik (*feedback*)

+ empat keterampilan dasar dalam komunikasi :  
(1) membaca, (2) menulis, (3) mendengar dan  
(4) berbicara.

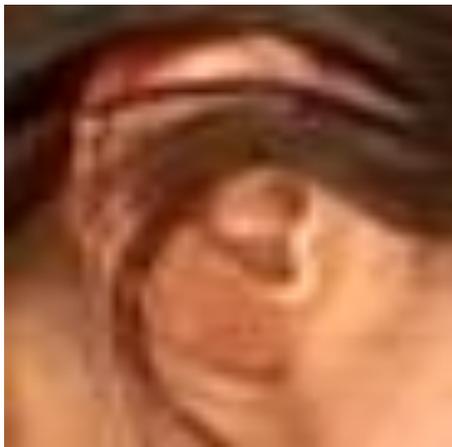
# *Stephen Covey*



---

Komunikasi itu layaknya bernapas

Kita terkadang lebih banyak berbicara  
dari pada mendengar.



## Lima pondasi membangun komunikasi efektif



- Berusaha benar-benar mengerti orang lain (*emphatetic communication*)
- *Memenuhi komitmen atau janji*
- Menjelaskan harapan
- Meminta maaf secara tulus ketika Anda membuat kesalahan
- Memperlihatkan integritas pribadi.

# Hukum Komunikasi “REACH”



- *Respect* (sikap menghargai)
- *Empathy* (kemampuan mendengar)
- *Audible* (dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik)
- *Clarity* (jelas)
- *Humble* (rendah hati)

# *Reach*



- Berarti rasa hormat & saling menghargai orang lain. Pada prinsipnya, manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika kita bahkan harus mengkritik atau memarahi seseorang, maka lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggaan seseorang. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi. Selanjutnya, hal ini akan meningkatkan efektifitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim.

# *Empathy*



- Adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain.  
Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain.

# *Audible*



- Bermakna antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka audible berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Dalam komunikasi personal, hal ini berarti bahwa pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh penerima pesan.

# Care



- Berarti perhatian akan apa yang disampaikan oleh pembicara sehingga membuat pembicara merasa diperhatikan . *Care* berarti juga menyimak secara seksama apa isi pembicaraan dari lawan bicara.

# *Humble*



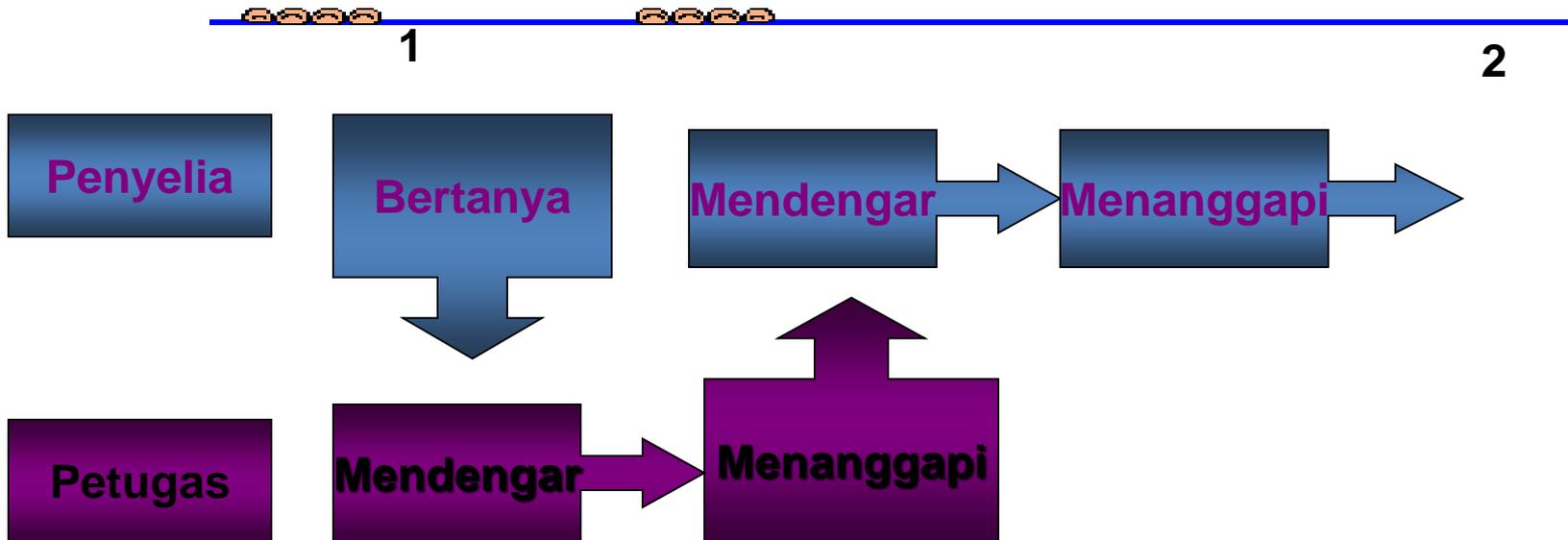
- Berarti rendah hati. Prinsip kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan prinsip pertama. Untuk membangun rasa menghargai orang lain biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki.

# Kiat sukses berkomunikasi



- Kenali dengan baik lawan bicara
- Jangan terlalu banyak bicara dan kurang mendengar.
- Jangan merasa (dan memperlihatkan) bahwa kita lebih tahu daripada lawan bicara kita.
- Kenali betul-betul diri sendiri dan kemampuan diri sendiri.

# Dinamika Tanya-Jawab



# Alasan Untuk Bertanya



- Terbuka.

“Apa penyebab kematian balita di Indonesia?”

- Tertutup

‘Berapa angka kematian balita di Indonesia pada tahun 1996 ?

# Pertanyaan berbentuk corong



# Teknik Bertanya



- 
- *gantung*
  - *langsung*
  - *kombinasi*
  - *pantul*
  - *retorik*

# Kapan kita bertanya ?



- 
- Mengantar suatu topik bahasan
  - Meningkatkan efektifitas presentasi interaktif
  - Menimbulkan curah pendapat (brainstorming)
  - Menunjang proses diskusi

# Kunci Bertanya (Lakukan)

---

- Lemparkan pertanyaan secara merata
- Gunakan tehnik bertanya langsung pada orang yang kurang perhatiannya dalam pertemuan.
- Gunakan pertanyaan yang mudah pada bagian awal, kemudian naikkan tingkat kesulitan pertanyaan setelah interaksi terjalin dengan baik .
- Tuliskan pertanyaan (tertulis lengkap) dalam rencana kegiatan.
- Ulangi pertanyaan bila pertanyaan tidak mengerti. Pilihan lain, penyelia dapat menggunakan tehnik bertanya pantul.

# Kunci Bertanya (Jangan Lakukan)

- 
- Jangan bertanya secara berurutan (misal dari kanan ke kiri secara berkeliling).
  - Jangan menggunakan pertanyaan yang terlalu panjang dan kompleks.
  - Jangan menggunakan pertanyaan yang memastikan jawaban.
  - Jangan terlalu banyak menggunakan pertanyaan dengan jawaban ya/tidak.
  - Jangan menggunakan pertanyaan ambiguous.

# Mendengar Aktif

## 3 Phase mendengar



- Atensi pada sumber suara secara fisik dan mental
- Paraphrasing dan Interpretasi
- Menanggapi dan Persuasi

# Umpan Balik atau Tanggapan

- 
- Tekankan sisi kebaikan dan redam kesan jawaban salah.
  - Analisa kebaikan jawaban untuk memberikan alasan terhadap “kebaikan” tsb. dan tumbuhkan motivasi positif peserta.
  - Analisa kekurangan untuk memberikan alasan spesifik terhadap kekurangan tsb.
  - Berikan komentar yang berorientasi kepada jawaban, bukan berorientasi kepada orangnya.

# Umpan Balik atau Tanggapan



- Dalam menanggapi, berlakulah spesifik dan obyektif dan cobalah untuk membuat tanggapan anda diterima secara realistik dan obyektif.
- Ikuti pemberian umpan-balik dengan perilaku mendengar yang efektif
- Sesuaikan tanggapan dengan situasi yang terjadi.
- Penghargaan