



# Kecakapan Pribadi

---

## PROSES KOMUNIKASI

Tim Dosen Kecakapan Pribadi

# PENTINGNYA BERKOMUNIKASI DENGAN JELAS

## “WE CANNOT NOT COMMUNICATE” (Bateson, 1972)

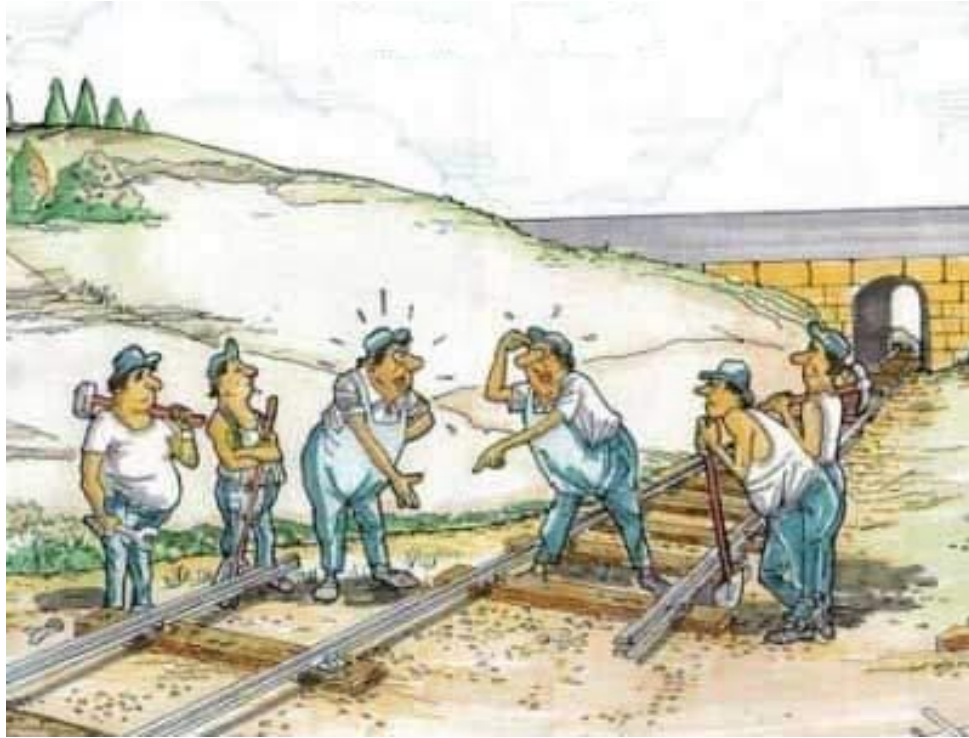
Komunikasi adalah  
**prasyarat** kehidupan  
Manusia,



**Fakta :**

1. Individu menghabiskan 70% dari waktu mereka untuk berkomunikasi - mendengar, menulis, membaca, berbicara
2. Komunikasi yang buruk merupakan sumber konflik antar personal

# MISKOMUNIKASI



“Kesalahan komunikasi dapat menimbulkan akibat yang fatal”

# KOMUNIKASI

- Komunikasi adalah proses transfer dan memahami arti
  - Rencana, Ide atau Saran tidak bisa disampaikan tanpa komunikasi
  
- Bentuk-bentuk komunikasi:
  - Verbal vs Non-Verbal
  - Interpersonal vs Organisasi

# KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG EFEKTIF

○ Prinsip komunikasi interpersonal yang efektif antara lain:

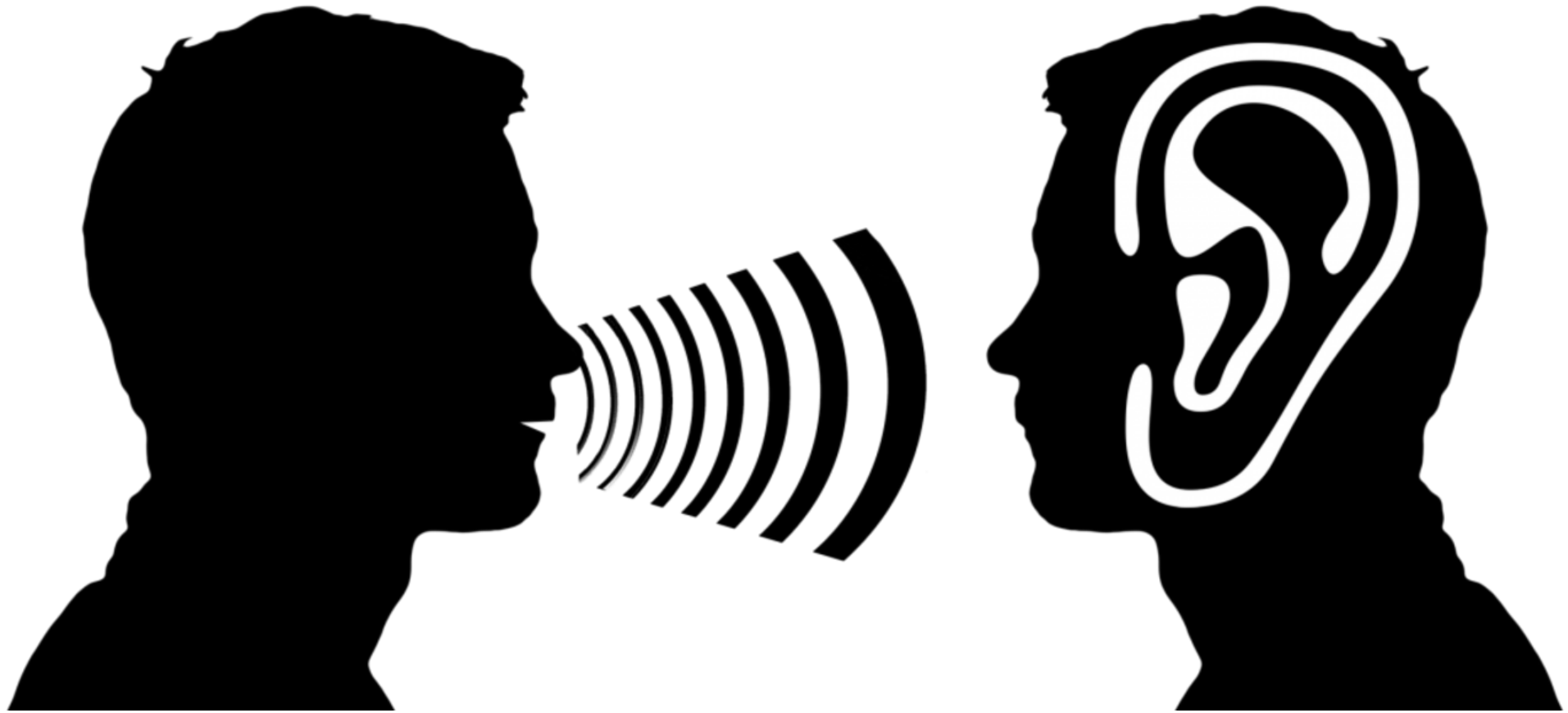
1. Keterbukaan
2. Empati
3. Saling mendukung
4. Hubungan yang positif
5. Kesetaraan

# PERSEPSI DALAM KOMUNIKASI ANTAR PERSONAL

- Prinsip: Semakin positif gambaran seseorang terhadap seorang individu maka komunikasi yang dilakukan akan semakin efektif

# CARA MENGATASI PERSEPSI NEGATIF

- Sebelum bertindak melakukan hal-hal berikut:
  - ✓ Melihat situasi dari sudut pandang kita
  - ✓ Melihat situasi dari sudut pandang orang lain, berusaha memahami perilakunya
  - ✓ Melihat dari sudut pandang netral/tidak memihak dan tidak mencampur adukan emosi pribadi
- Berpikir dahulu sebelum menilai dan menyertakan emosi
- Berempati agar dapat mengatasi persepsi negatif
- Untuk dapat menjalankannya kita harus memiliki kemampuan **mendengarkan**



# PENTINGNYA MENDENGARKAN

- Para eksekutif menghabiskan sebagian besar waktunya untuk berkomunikasi (> 60%) dengan cara mendengarkan (Sumber: Survei Brown & Steil)
- Kemampuan untuk mendengarkan jauh lebih penting dan berharga daripada kemampuan berbicara (Sumber: Survei Wolvin & Coakley, 1991)

# ALASAN UTAMA PERLUNYA MENDENGARKAN

- Berikut ini 4 (empat) alasan utama mengapa orang perlu mendengarkan:
  1. Untuk memperoleh dan memahami informasi
  2. Untuk analisis terhadap kualitas informasi agar dapat bertindak dengan tepat
  3. Untuk membangun dan memelihara hubungan
  4. Untuk menolong orang lain

# KOMPONEN PROSES MENDENGARKAN

○ Proses mendengarkan memiliki 5 (lima) komponen yaitu:

1. Mendengar
2. Memberi perhatian
3. Mengerti
4. Mengingat
5. Memberi respon

(Penjelasan lebih detail di slide selanjutnya)

# 1. MENDENGAR

- ◉ Merupakan proses fisik.
- ◉ Pada proses mendengar, gangguan (noise) akan mempengaruhi kualitas proses mendengarkan

## 2. MEMBERI PERHATIAN

- ◉ Merupakan proses psikologis.
- ◉ Kebutuhan, keinginan dan kepentingan akan menentukan informasi apa yang menjadi fokus perhatian

# 3. MENGERTI

- Faktor yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk dapat mengerti pesan yang didengar antara lain:
  1. Kesamaan bahasa antara pengirim dan penerima
  2. Pengetahuan yang memadai (mengenai subjek pesan, latar belakang budaya dari pengirim dan penerima pesan, kemampuan intelektual dan mental serta motivasi dari penerima pesan)

# 4. MENGINGAT

- Mengingat adalah kemampuan untuk mendapatkan kembali informasi yang telah kita terima dan telah kita pahami
- Faktor yang mempengaruhi proses mengingat antara lain:
  1. Berapa kali informasi yang sama diulang
  2. Berapa banyak informasi yang disimpan dalam otak
  3. Berapa lama informasi tersebut telah disimpan dalam otak

## 5. MEMBERIKAN RESPON (end)

- ◉ Mempengaruhi kualitas komunikasi bagi pengirim maupun penerima pesan
- ◉ Merupakan indikator utama apakah seseorang mendengarkan dengan baik atau tidak mendengarkan sama sekali

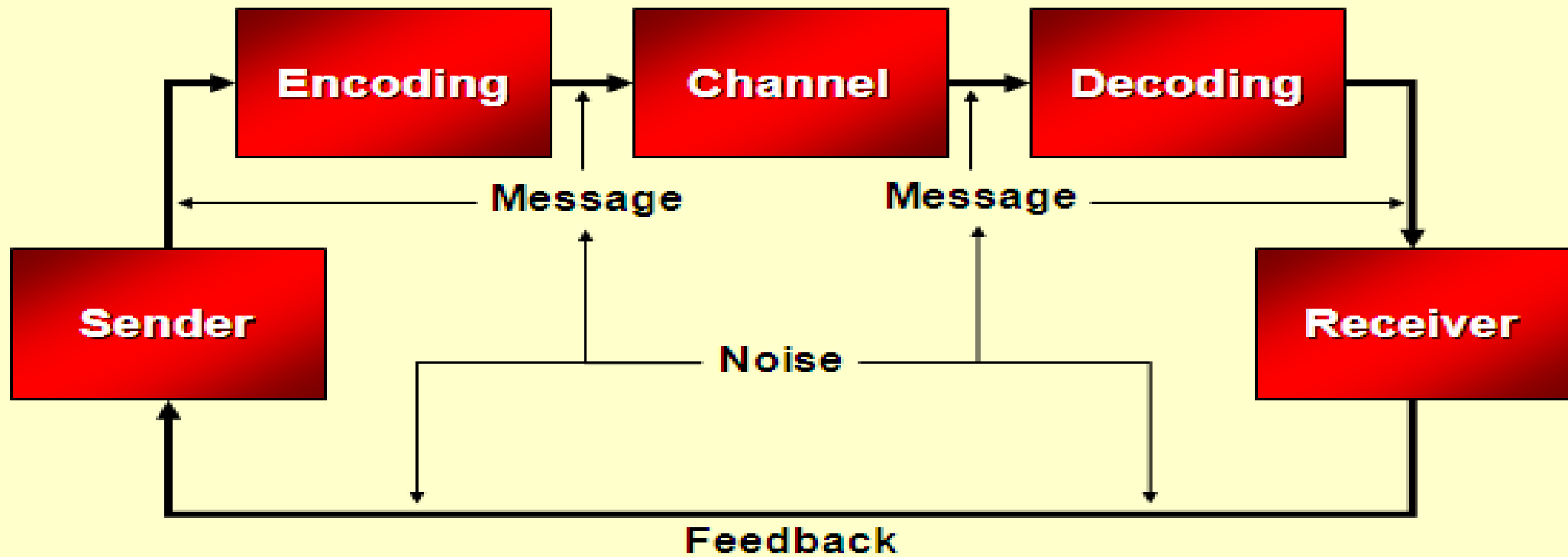
# ACTIVE LISTENING



# MENDENGAR SECARA AKTIF

- ◉ Kontak mata
- ◉ Menampilkan ekspresi wajah secara tepat
- ◉ Mencegah tindakan atau bahasa tubuh yang menunjukkan kebosanan atau mengalihkan perhatian
- ◉ Mengajukan pertanyaan
- ◉ Tidak memotong pembicaraan
- ◉ Tidak berbicara terlalu banyak
- ◉ Bergantian menjadi pembicara dan pendengar

# The Communication Process



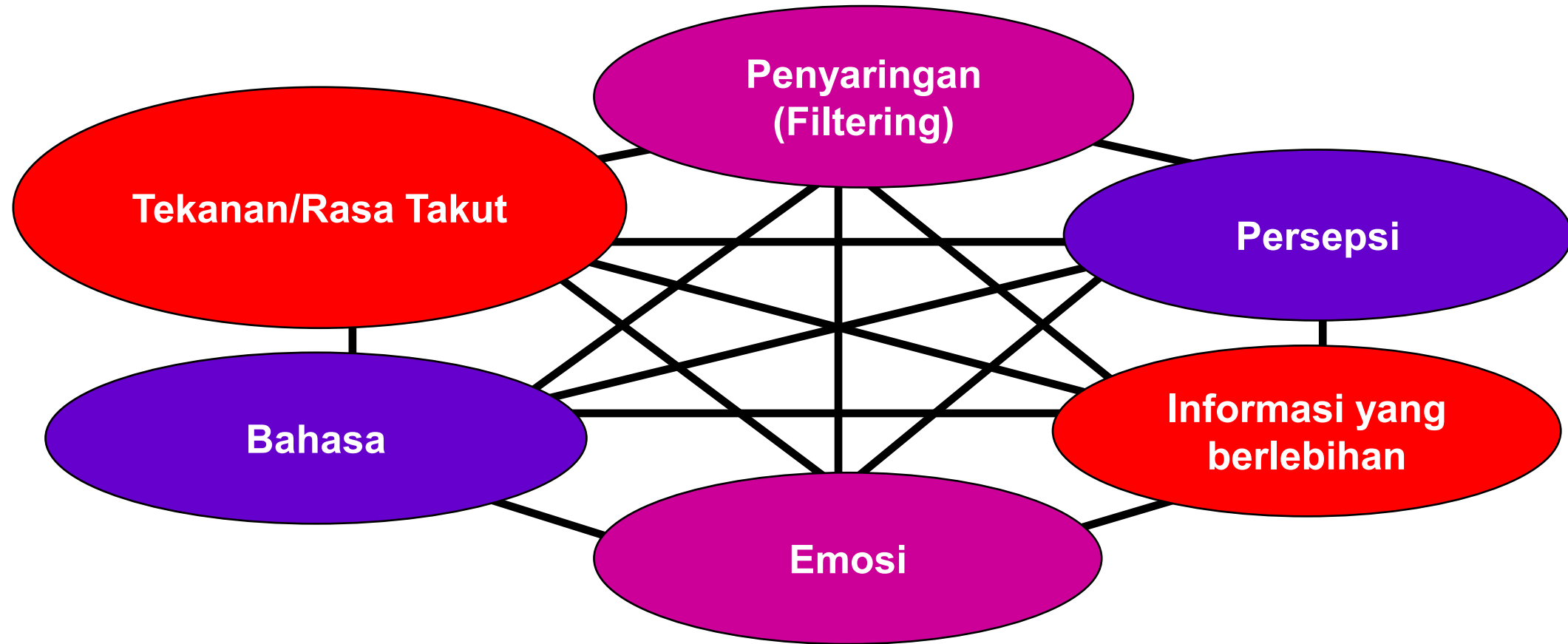
# ELEMENT KOMUNIKASI ANTAR PERSONAL

- ◎ **Sumber – Penerima:** Pihak / manusia yang mengirim dan menerima pesan secara simultan.
- ◎ **Kompetensi:** Pengetahuan dan kemampuan untuk menggunakan sistem komunikasi secara efektif.
- ◎ **Pesan:** Signal yang berperan sebagai stimulan untuk penerimanya.
  - Umpan balik (*feedback*): Pesan yang dikirim kembali oleh penerima pesan kepada pengirim sebagai respon terhadap pesan sebelumnya.
- ◎ **Jalur (*Channel*):** Media dimana pesan dikirim, berperan sebagai jembatan antara sumber dan penerima
- ◎ **Gangguan (*Noise*):** Gangguan secara fisik, psikologis dan semantik yang mendistorsi sebuah pesan.
- ◎ **Konteks:** Lingkungan sosial, fisik, temporal dan psikologis dimana komunikasi tersebut berjalan.
- ◎ **Etika:** Dimensi moral dari sebuah komunikasi. Mempelajari tentang sebuah perilaku dikatakan baik atau buruk, bermoral atau tidak bermoral.

# ENCODING & DECODING

- enkoding (*encoding atau penyandian*) : tindakan menghasilkan pesan (misalnya, berbicara atau menulis) sebagai  
*Dengan* menuangkan gagasan-gagasan kita ke dalam gelombang suara atau ke atas selembar kertas, maka kita menjelmakan gagasan-gagasan tadi ke dalam kode tertentu.
- dekoding (*decoding atau pemecahan sandi*) : tindakan menerima pesan (misalnya, mendengarkan atau membaca)  
*Dengan* menerjemahkan gelombang suara atau kata-kata di atas kertas menjadi gagasan, sehingga dapat diuraikan kode tadi. Jadi, anda melakukan dekoding.

# RINTANGAN KOMUNIKASI



- Gangguan (*noise*) adalah gangguan dalam komunikasi yang mendistorsi pesan.
- Gangguan menghalangi penerima dalam menerima pesan dan sumber dalam mengirimkan pesan.
- Gangguan dikatakan ada dalam suatu sistem komunikasi, hal ini membuat pesan yang disampaikan berbeda dengan pesan yang diterima.
- Gangguan ini dapat berupa gangguan **fisik (ada orang lain berbicara)**, **psikologis** (pemikiran yang sudah ada di kepala kita), atau **semantik (salah mengartikan makna)**.

# GANGGUAN / HAMBATAN KOMUNIKASI

- 1. Kecepatan berbicara**  
Terkadang tidak bisa mengontrol kecepatan berbicara, kadang terlalu cepat dan kadang terlalu lambat.
- 2. Komunikasi satu arah**  
Tidak ada umpan balik dari lawan bicara. Sehingga terkesan seperti berbicara sendiri.
- 3. Penggunaan bahasa yang kurang umum**  
Ada kalanya saat berbicara resmi, masih belum bisa mengontrol bahasa yang digunakan. Bahasa daerah yang digunakan, kadang membuat lawan bicara menjadi bingung. Sehingga pesan tidak bisa tersampaikan dengan baik.
- 4. Kekacauan ide**  
Komunikasi tanpa persiapan bisa membuat kurang bahan bicara. Sehingga ide yang ingin disampaikan tidak sesuai/tepat urutannya.
- 5. Redudansi/ pengulangan**  
Mengatakan hal yang sama secara berulang-ulang dengan cara yang berbeda menyebabkan lawan bicara menjadi bingung dan tidak/ kurang memahami.
- 6. Sulit mengekspresikan diri**  
Dengan adanya ekspresi diri, maka komunikasi akan lebih hangat dan akrab, sehingga pesan dapat tersampaikan dengan baik. Tetapi masih sulit mengekspresikan diri sesuai dengan topic yang sedang dibicarakan.
- 7. Adanya emosi**  
Komunikasi tidak berjalan lancar jika salah satu pihak sulit mengendalikan emosi diri

# MENANGGULANGI RINTANGAN KOMUNIKASI

- ◉ Menjaga Emosi
- ◉ Memanfaatkan umpan balik
- ◉ Menyederhanakan bahasa
- ◉ Mendengarkan secara aktif

# KOMUNIKASI YANG EFEKTIF & EFISIEN

- Komunikasi dapat dikatakan efektif jika persepsi yang diperoleh receiver sama dengan maksud pesan yang dikirimkan oleh sumber. Komunikasi yang efektif membawa pengetahuan ke dalam suatu organisasi & menyebarkannya dengan cepat kepada karyawan yang memerlukan informasi tersebut
- Komunikasi yang efisien ada komunikasi yang tidak memakan waktu dan biaya yang minim

Question??

TERIMA KASIH