

KOMUNIKASI :

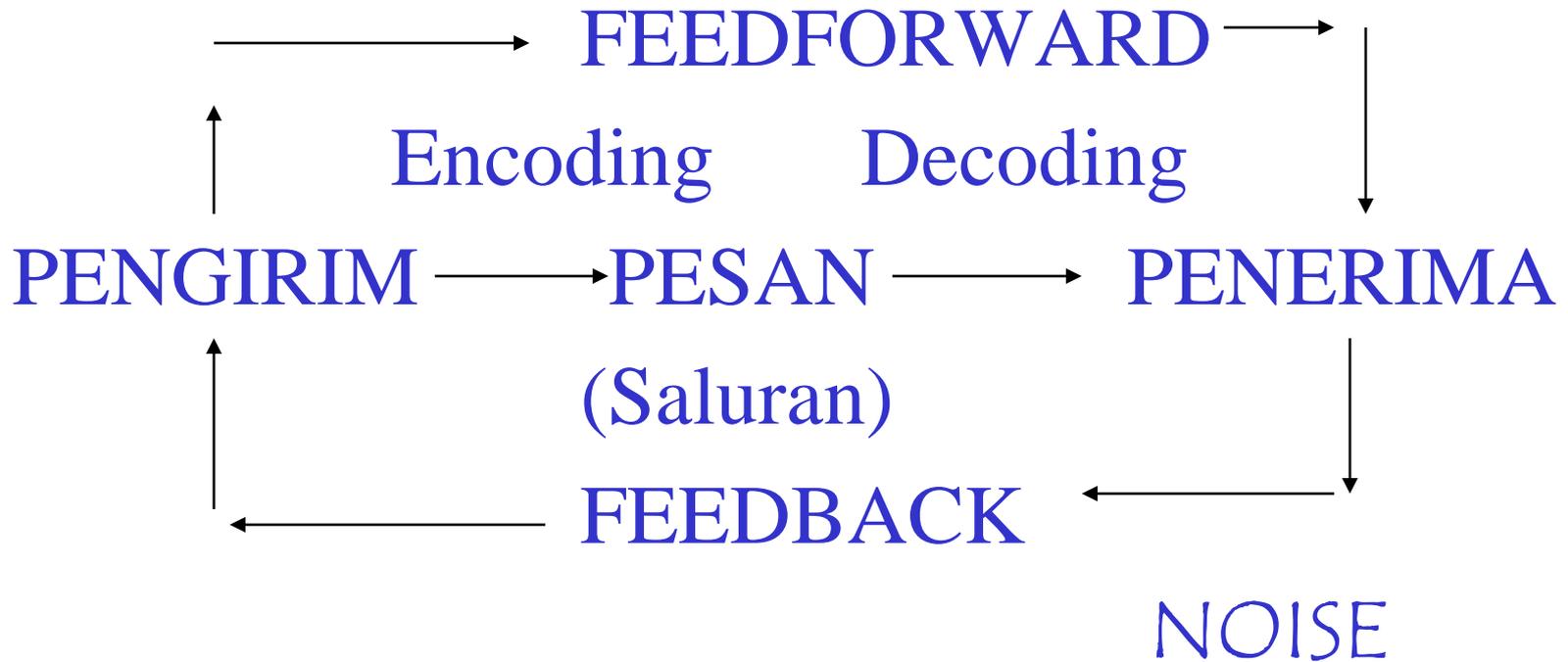
Memahami komunikasi &
keahlian berkomunikasi

PENGERTIAN KOMUNIKASI

- Adalah proses pengiriman ide atau pikiran, dari satu orang kepada orang lain dengan tujuan untuk menciptakan pengertian dalam diri orang yang menerimanya (C.A.Brown)
- Adalah proses penyaluran informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain (K.Davis)

MODEL PROSES KOMUNIKASI

KONTEKS



KOMPONEN KOMUNIKASI

- PENGIRIM / PENERIMA
- PESAN
- PENGKODEAN / PENAFSIRAN KODE
- SALURAN
- UMPAN BALIK/ UMPAN DEPAN
- GANGGUAN
- KONTEKS

KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

- Pendengar (penerima pesan) menginterpretasikan dan menangkap berita (ide) yang disampaikan tepat seperti apa yang dimaksud oleh pembicara (pengirim pesan)
- Sumber Kesalahan dalam Komunikasi :
 1. Orang / Individu
 2. Timing / Waktu
 3. Proses Encoding / Decoding

PENTINGNYA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

- Komunikasi adalah proses dimana fungsi-fungsi Management (Planning, Organizing, Actuating, Leading, Controlling) dilaksanakan.
- Komunikasi adalah sarana /media untuk mengaktualisasikan segala pengetahuan dan keterampilan seorang manager.
- Komunikasi adalah kegiatan dimana manajer mencurahkan sebagian besar dari waktunya.

THE MANAGER'S ROLE (BY HENRY MINTZBERG)

1. Interpersonal Figurehead
2. Leader
3. Liaison
4. Informational Monitor
5. Disseminator
6. Spokesperson
7. Decision Making Entrepreneur
8. Disturbance handler
9. Resource Allocator
10. Negotiator

JENIS KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

- KOMUNIKASI FORMAL

Komunikasi yang berjalan secara formal melalui kerangka Struktur Organisasi.

- KOMUNIKASI INFORMAL

Komunikasi yang berjalan melalui “jalur tersembunyi” dalam organisasi.

KOMUNIKASI FORMAL

- Komunikasi Superior-Subordinate (Atasan-Bawahan)
- Komunikasi Subordinate- Superior (Bawahan-Atasan)
- Komunikasi antara orang-orang yang setingkat : Interaktif

MEDIA KOMUNIKASI MANAGER- SUBORDINATE

- ORAL COMMUNICATION (Komunikasi Lisan)
- WRITTEN COMMUNICATION (Komunikasi Tertulis)
- NON-VERBAL COMMUNICATION (Komunikasi Non-Verbal)

UPAYA MANAGER UNTUK BERKOMUNIKASI EFEKTIF

- Sensitivity to receiver
- Awareness of symbolic meaning
- Careful timing
- Feedback
- Face to face communication
- Nonverbal cues
- Reinforcing words with action
- Simple language
- Redundancy

MASALAH KOMUNIKASI FORMAL

- Terlalu banyaknya jumlah informasi dalam aliran informasi:
 1. Overload
 2. Distortion & Omission
- Lingkungan Kerja yang menimbulkan kesulitan dalam komunikasi.
- “Mata Rantai” terlalu panjang.

KOMUNIKASI INFORMAL

Ciri : Penyebarannya cepat sekali, sebab :

- Terjadi secara berantai
- Tidak dibatasi oleh Struktur Organisasi

Bentuk Jaringan :

1. Single Strand
2. Gossip (semua)
3. Probability (acak)
4. Cluster (pilih-pilih)

STRATEGI MENGATASI RUMOR

- REFUTATION
- RETRIEVAL CUE
- STORAGE CUE
- NO RESPONSE

MENINGKATKAN COMMUNICATION SKILLS

- Keterampilan Menyimak
- Keterampilan Melakukan Wawancara
- Keterampilan Memimpin Rapat
- Keterampilan Melakukan Presentasi

MENYIMAK & MASALAHNYA

- Merupakan proses mendengar, mengikuti, memahami, mengevaluasi dan menanggapi pesan-pesan yang disampaikan.
- Sebab Penyimakan yang tidak Efektif :
 1. Lebih Banyak Bicara
 2. Sindrom Hiburan
 3. Mengutamakan Prasangka
 4. Tidak Kritis
 5. “Hard Subject” Phobias
 6. Terpengaruh Gangguan

CARA MENYIMAK YANG EFEKTIF

- Berhenti berbicara
- Hilangkan Ketegangan
- Tunjukkan Perhatian Anda
- Singkirkan Hal-hal yang mengganggu Perhatian.
- Tunjukkan Empathy
- Bersikaplah Sabar
- Tidak Bersikap Emosional
- Ajukan pertanyaan secara kritis

FUNGSI WAWANCARA BAGI SEORANG MANAGER

- Pengumpulan Informasi dari bawahan
- Penerapan Empowerment dalam Pengambilan Keputusan.
- Membantu bawahan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan.
- Pembinaan Disiplin Bawahan
- Evaluasi Hasil Pekerjaan
- Penilaian calon pegawai

KESALAHAN DALAM WAWANCARA

- EFEK HALO
- PERTANYAAN YANG MENGARAHKAN
- BIAS INDIVIDUAL
- DOMINASI PEWAWANCARA

CARA WAWANCARA YANG EFEKTIF

- Active Listening terhadap apa dan bagaimana yang diwawancarai berkomunikasi.
- Teliti memperhatikan sinyal /tanda-tanda non verbal.
- Selalu ingat akan tujuan wawancara.
- Memberikan pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur secara seimbang.
- Menghindari kesimpulan yang tergesa-gesa.

MEMBERI FEEDBACK YG EFEKTIF BAGI BAWAHAN

- Berikan feedback secara khusus (spesifik).
- Feedback pertama kali sebaiknya dilakukan melalui face to face.
- Berikan feedback secara terus terang
- Berikan feedback pada saat yang tepat (timing)
- Feedback berhubungan dengan perilaku bukan “personal”.
- Berikan Feedback secara interaktif
- Berikan Feedback secara seimbang : verbal-non verbal.

MASALAH RAPAT YANG PALING UMUM

- Tidak ada tujuan atau agenda pokok
- Tidak ada kesiapan dari peserta rapat.
- Rapat sering terlambat dimulai.
- Persiapan tempat rapat yang buruk.
- Rapat terlalu lama
- Rapat didominasi peserta tertentu.
- Tidak ada hasil atau tindak lanjut dari rapat

PENYEBAB RAPAT YANG TERLALU LAMA

- Kepemimpinan tidak efektif
- Banyak interupsi
- Membiarkan diskusi bertele-tele dan menyimpang

“DOSA” PEMIMPIN RAPAT

- Mendominasi rapat
- Persiapan yang buruk
- Membiarkan rapat menyimpang
- Membenci pertanyaan-pertanyaan
- Membiarkan selingan humor yang berlebihan.
- Melecehkan anggota kelompok
- Mentoleransi interupsi.

MEMIMPIN RAPAT YANG EFEKTIF

- Mengendalikan keaktifan berbicara yang berlebihan.
- Mendesak orang yang pendiam untuk berbicara.
- Melindungi anggota baru yang yunior
- Mendorong pernyataan gagasan.
- Menekan kecenderungan mematikan gagasan.
- Meningkatkan jenjang senioritas.
- Menutup rapat dengan nada yang positif.

PENGENDALIAN DIRI PEMIMPIN RAPAT

- Jangan mendominasi rapat.
- Mempersiapkan rapat dengan baik.
- Mengendalikan rapat yang menyimpang.
- Jangan membenci pertanyaan-pertanyaan.
- Jangan biarkan gangguan humor yang berlebihan.
- Jangan pernah melecehkan anggota kelompok.
- Hindarkan interupsi.

KOMUNIKASI BISNIS

- BENTUK KOMUNIKASI BISNIS :
 1. Public Speaking
 2. Presentation Speaking
- PENTINGNYA PRESENTASI
 1. Efisiensi
 2. Efektivitas
 3. Pengaruh

MERENCANAKAN PRESENTASI

- MENGENAL TUJUAN
- MENGENAL AUDIENS
- MENYUSUN PESAN
- MERENCANAKAN DUKUNGAN MULTIMEDIA.

MELAKSANAKAN PRESENTASI

- MEMBANGUN PERHATIAN
PERTAMA YANG MENYENANGKAN
- MENYAMPAIKAN PESAN:
 1. Pemilihan Kata
 2. Penggunaan Gaya Bahasa
 3. Menggunakan Kiasan
- PENGGUNAAN KOMUNIKASI NON
VERBAL

KOMUNIKASI NON VERBAL DALAM PRESENTASI

- SIKAP TUBUH
- GERAKAN
- GERAK ISYARAT
- KONTAK MATA
- EKSPRESI WAJAH
- PENAMPILAN PRIBADI
- SUARA