

KOMUNIKASI LISAN

Bentuk Komunikasi Lisan

- ☐ Komunikasi personal
- ☐ Presentasi
- ☐ Diskusi

****Komunikasi Personal****

- ☐ Catat point-point penting
- ☐ Gunakan alat bantu
- ☐ Sampaikan rangkuman

Mengapa harus mencatat point penting?

1. Kita tidak akan mampu mengingat semua informasi tanpa mencatat
2. Dengan mencatat akan menimbulkan kesan positif bahwa kita sangat memperhatikan apa yang sedang didiskusikan

Catatan

1. Bila perlu buatlah daftar pertanyaan apa-apa saja yang harus ditanyakan berkaitan dengan apa yang akan didiskusikan
2. Catat point-point penting saat terjadi diskusi/tanya jawab meskipun itu tidak termasuk dalam daftar pertanyaan

Rata-rata yang kita ingat:

- ❑ 20% dari apa yang kita baca
- ❑ 30% dari apa yang kita dengar
- ❑ 40% dari apa yang kita lihat
- ❑ 50% dari apa yang kita katakan
- ❑ 60% dari apa yang kita kerjakan
- ❑ 90% dari apa yang kita lihat, dengar, katakan dan kerjakan



Tips dalam komunikasi interpersonal:

- Hilangkan ambiguitas
- Bertanya untuk memastikan

Hilangkan ambiguitas

- Gunakan kata-kata yang jelas dan lugas, jangan gunakan kata-kata yang bermakna ganda
- Sampaikan apa yang menjadi inti pertanyaan atau permasalahan
- Tak perlu menggunakan kata yang berbungabunga
- Jangan terlalu panjang dalam berbicara sebab akan membuat orang kesulitan menangkap inti pembicaraan

Bertanya untuk memastikan

Jangan ragu untuk bertanya hingga ditemukan inti pembicaraan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memahami maksud yang disampaikan.

Satu hal yang patut dipahami bertanya membuktikan kita memperhatikan bukan memperlihatkan kita bodoh

Hal-hal yang dilarang saat hendak bertanya:

- ❑ Jangan bertanya sebelum lawan bicara menyelesaikan pembicaraannya
- ❑ Jangan bertanya sedikit-dikit bertanya sebelum berusaha untuk memahaminya
- ❑ Jangan bertanya bila kita diberi buku manual sebelum kita membacanya dengan tuntas
- ❑ Jangan bertanya untuk menyudutkan

Yang perlu diperhatikan saat komunikasi

- Bahasa tubuh dan intonasi
- Menurut teori interaksi dan komunikasi, bahasa tubuh memiliki bobot 55% sedangkan intonasi berpengaruh 38% dari komunikasi
- Sedangkan apa yang dikatakan hanya memiliki bobot 7% dari komunikasi

Sikap tubuh	Kesan
Tangan di belakang	Menyembunyikan sesuatu, khawatir atau menyembunyikan perasaan tertentu
Tangan bersilang di depan	Defensif, kurang menyukai apa yang sedang dihadapi
Tangan di dagu	Berpikir, menganalisa dapat juga berarti nosam (tergantung ekspresi mata)
Tangan di samping tubuh	Siap menerima informasi, tidak defensif
Memainkan pulpen atau membuat coretan yg tdk berarti	Tidak konsentrasi pd pembicaraan, pikiran melayang
Mengetuk-ketuk jari, menghela nafas berulang, berulang kali melihat jam	Tidak sabar ingin cepat mengakhiri
Mengangguk-angguk	Mengerti, setuju

Kaki menyelonjor duduk agak melorot	Malas tidak siap mengerjakan sesuatu yang serius
Telapak kaki sepenuhnya menghadap tanah	Siap melakukan sesuatu
Mata terus-terusan tidak menghadap ke lawan bicara	Tidak memperhatikan penuh
Mata lebih banyak melihat kelawan bicara	Memperhatikan penuh
Memalingkan muka atau pandangan saat sedang berbicara	Ada sesuatu yang sedang ditutup-tutupi
Tertawa senyum sinis saat sedang serius dikusi	Terkesan meremehkan
Berbicara/bercanda dengan teman saat seseorang sedang serius menjelaskan	Tidak menghormati orang yang dihadapannya
Bicara dengan berdiri	Mengisaratkan pembicaraan tidak berlangsung lama

Gunakan alat bantu

- ☐ Gambar
- ☐ Grafik
- ☐ Tulisan point-point

Kelebihan menggunakan alat bantu

- ☐ Mencitrakan kita lebih siap dalam melakukan pekerjaan
- ☐ Meminimalisaasi kesalahan pahaman

sampaikan rangkuman

- Biasanya dalam komunikasi personal adalah sesudah bicara panjang lebar tetapi pertanyaan inti belum terjawab, untuk itu perlu disampaikan point-point penting pada akhir pembicaraan.
- Masing masing pihak bisa saling mengkoreksi bila ada kesalahan pemahaman atau penambahan

****Presentasi****

- Presentasi adalah suatu kesempatan bagi seseorang untuk mendapatkan penilaian yang plus sekaligus untuk membangun citra diri yang positif
- Presentasi dalam **bekerja** sangat berbeda dengan presentasi saat mahasiswa mengerjakan **tugas akhir** dimana tujuannya hanya mendapatkan nilai yang baik namun dalam dunia kerja fungsi inti presentasi adalah hasrat meyakinkan orang lain selain mendapatkan penilaian yang bagus

Tips yang digunakan demi suksesnya presentasi

1. Persiapkan mental, materi maupun alat bantu dengan matang
2. Pembukaan yang menarik
3. Berikan penekanan pada point penting
4. Gunakan fakta
5. Gunakan alat bantu
6. Perhatikan bahasa tubuh dan intonasi
7. Kontak mata
8. Perhatikan pertanyaan dan komentar

Kesalahan Presentasi

- ❑ Belum benar-benar memahami apa yang disampaikan
- ❑ Tidak menggunakan ilustrasi apapun
- ❑ Hanya membacakan slide
- ❑ Berbicara terlalu cepat
- ❑ Berbicara terbata-bata
- ❑ Intonasi datar
- ❑ Menggunakan informasi atau data yang salah
- ❑ Melakukan gerakan-gerakan yang tidak sesuai dengan konteks pembicaraan
- ❑ Tidak membuat hand out
- ❑ Tidak menyediakan hand out yang mencukupi
- ❑ Tidak men cek alat kelengkapan sebelum memulai
- ❑ Defensif terhadap masukan

****Diskusi****


- ☐ Ungkapkan ide
- ☐ Catat point-point penting
- ☐ Fokus
- ☐ Menghargai orang lain
- ☐ Mengikuti hasil kesepakatan

Ciri-ciri diskusi yang kurang efektif:

- ❑ Tidak ada agenda pembahasan yang jelas
- ❑ Tidak ada hal spesifik yang akan dibicarakan
- ❑ No action, talk only
- ❑ Manajemen konflik yang lemah
- ❑ Peserta diskusi kurang partisipasi
- ❑ Adanya individu yang mendominasi

Langkah berkomunikasi dengan baik

- ❑ Tidak peduli sangat menarik atau tidaknya apa yang disampaikan usahakanlah untuk menangkap inti pesan
- ❑ Terlibat secara aktif dalam pembahasan tema
- ❑ Coba membuat slide presentasi dengan baik
- ❑ Menjaga kontak mata saat sedang berbicara baik terhadap orang yang dianggap penting atau bahkan tidak penting sama sekali

- 
- ❑ Sebelum rapat/diskusi sepakati durasi rapat, point-point pembahasan dan ingatkan teman secara elegan saat melenceng dari inti pembahasan
 - ❑ Terlibat aktif dalam rapat dan jangan ragu mengambil tanggung jawab bila merasa mampu
 - ❑ Bila terjadi perselisihan dalam diskusi cobalah berunding dengan mencari solusi yang tidak merugikan kedua belah pihak (win win solution)
 - ❑ Catat semua janji dan tanggung jawab yang harus dilakukan

Kesalahan Umum dalam Komunikasi Lisan

- ☐ Terlalu gugup
- ☐ Kontak mata yang kurang baik
- ☐ Bicara terlalu panjang dan bertele-tele
- ☐ Kurang menyesuaikan diri dengan lawan bicara
- ☐ Volume suara yang tidak sesuai