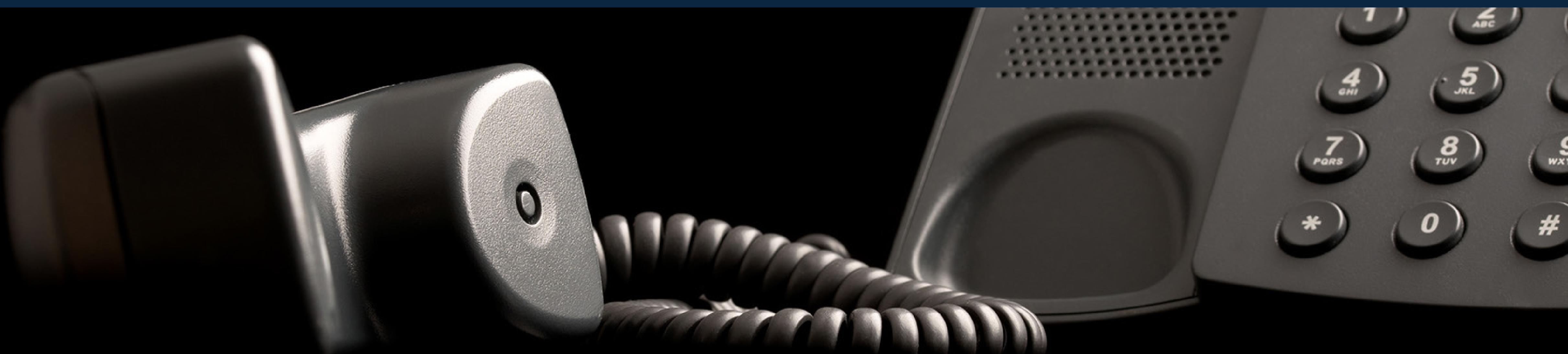


KEMAMPUAN  
**BERKOMUNIKASI**  
**EFEKTIF**  
di DUNIA  
KERJA



## PENGERTIAN KOMUNIKASI EFEKTIF

Proses penyampaian pesan dari komunikator (pemberi pesan) kepada komunikan (penerima pesan) dan sebaliknya sehingga mampu menghasilkan perubahan sikap kepada orang lain.



# TUJUAN KOMUNIKASI

## 1 Membangun tim kerja yang efektif

Melalui komunikasi yang efektif, antar rekan kerja diharapkan dapat mengimplementasikan strategi pekerjaan berdasarkan arahan dan respons yang terjalin melalui komunikasi dua arah, sehingga akan tercipta tim yang efektif.

## 2 Meningkatkan produktivitas dan performa karyawan

Komunikasi yang berjalan lancar akan membantu kelancaran strategi kerja dan realisasi target yang diharapkan. Selain memberikan kepuasan bagi karyawan setelah menyelesaikan proyek terutama dalam jangka panjang, komunikasi yang disalurkan melalui dukungan antar rekan kerja juga akan memunculkan rasa dihargai dan diakui oleh tim sebagai motivasi untuk meningkatkan performa.

## 3 Mempermudah penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan

Komunikasi yang baik antar rekan kerja dapat menyatukan pemahaman akan isu atau konflik yang sedang terjadi. Dengan demikian, setiap personal mampu memandang masalah dengan sudut pandang yang sama dan memudahkan pengambilan keputusan.



## MANFAAT KOMUNIKASI EFEKTIF

Komunikasi yang efektif memudahkan komunikator dan komunikan saling memahami pesan yang mereka terima melalui informasi yang detail dan sempurna. Selain itu, antara komunikator dan komunikan juga dapat saling memberikan umpan balik berupa respons yang dinamis.



# MANFAAT KOMUNIKASI EFEKTIF

## 01 Percaya diri (confidence)

Kepercayaan diri membantu seseorang dalam menyampaikan pesan, karena maksud yang diberikan akan dinilai kredibel dan diikuti oleh rekan kerja lainnya. Berikut ini adalah beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menumbuhkan kepercayaan diri:

- Menatap mata lawan bicara, untuk memberikan rasa yakin terhadap pesan yang disampaikan kepada lawan bicara.
- Berbicara perlahan dan teratur, dengan memerhatikan nada bicara, artikulasi, penekanan pada kata tertentu untuk menguatkan makna, dan menyampaikan pesan secara terstruktur.
- Hindari memberikan pertanyaan di sela pernyataan, untuk menghilangkan kesan ragu yang tampak dari pemberi pesan.
- Mengendalikan emosi diri, agar konten pesan tersampaikan ke lawan bicara dengan tidak mengurangi maksud yang diutarakan.



## 02 Ramah (friendliness)

Sikap ramah membantu untuk meningkatkan semangat lawan bicara untuk menyimak pesan yang disampaikan. Dengan cara ini, lawan bicara berpotensi untuk merespons pesan dengan positif. Berikut ini adalah beberapa cara yang dapat dilakukan untuk bersikap ramah:

- Berbicara dengan nada ramah, untuk mengesankan antusias membuka obrolan dan menjaga komunikasi tetap terjalin hangat.
- Menghindari pertanyaan bersifat pribadi, dengan cara memberikan batasan dalam berkomunikasi antara lingkup profesional dan isu pribadi.
- Membiasakan diri untuk tersenyum.

## 03 Jelas dan ringkas (clarity and concision)

Hindari menggunakan kata-kata panjang yang tidak diperlukan dan biasakan untuk membahas sesuai dengan poin pembahasan agar lawan bicara mudah memahami topik perbincangan.



## 04 Mendengarkan (listening)

Hal ini membantu untuk memahami maksud dan penjelasan orang lain dengan mudah, sehingga dapat merespons lawan bicara dengan cara yang tepat.

## 05 Berempati (empathy)

Empati merupakan rasa memahami keadaan lawan bicara. Dengan cara ini, seseorang dapat melihat sudut pandang atau pemikiran lawan bicaranya dengan bijaksana.

## 06 Komunikasi nonverbal

Komunikasi nonverbal dapat disampaikan melalui gestur atau bahasa tubuh untuk menyiratkan maksud tertentu. Kamu bisa melakukannya dengan gerakan tangan, nada bicara, dan bahasa tubuh.



## 07 Menghargai rekan kerja (respect others)

Antar rekan kerja akan selalu saling membutuhkan untuk menjalankan beragam pekerjaan demi mencapai tujuan bersama. Untuk melakukannya, maka dibutuhkan rasa menghargai rekan kerja agar tetap membangun hubungan yang hangat. Cara yang bisa dilakukan yaitu: menyebutkan nama 5 lawan bicara, menghindari memotong pembicaraan, dan fokus pada topik perbincangan.

## 08 Berpikiran terbuka (open-mindedness)

Sikap ini sangat dibutuhkan oleh komunikator untuk dapat menyampaikan dan memasuki berbagai topik perbincangan dengan mudah. Salah satu cara yang dapat dilakukan dengan berlatih mendengarkan dan memahami perspektif lawan bicara.



## 09 Memilih media yang tepat (picking the right medium)

Sebelum memulai komunikasi, perhatikan media dengan beragam bentuk, misalnya siapa lawan bicara yang akan dihadapi. Kemudian, perhatikan waktu yang dihadapi, apakah cukup waktu luang atau singkat untuk berkomunikasi. Dengan cara ini, komunikator lebih dimudahkan dalam penyampaian pesan dengan efektif.

## 10 Memberikan umpan balik (feedback)

Umpan balik dilakukan untuk menunjukkan rasa menghargai dan dapat diberikan dengan respons positif seperti: terima kasih.

# CARA BERKOMUNIKASI INTERNAL YANG EFEKTIF

## 1 MENGENALI DIMENSI KOMUNIKASI

Dimensi komunikasi internal terdiri atas 2 jenis, yaitu:

- Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi yang terjadi dari pimpinan kepada bawahan dan bawahan kepada pimpinan secara timbal balik.
- Komunikasi horizontal, yaitu komunikasi secara mendatar antar anggota staf, atau sesama rekan kerja.



## 2 MENUMBUHKAN PEMAHAMAN

Untuk menghindari kesalahpahaman antar rekan kerja, maka seorang komunikator butuh untuk menumbuhkan pemahaman atas pekerjaan dan peran masing-masing rekan kerja. Ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk menumbuhkan pemahaman, yaitu membuat agenda pertemuan terjadwal dan berkala, dan melakukan rotasi rekan kerja.

## 3 MEMPREDIKSI TANTANGAN

Kesalahan yang sering terjadi saat bekerja sama adalah ketidak mampuan untuk memprediksi tantangan dan menyelesaikan masalah di masa depan. Untuk itu, salah satu cara yang bisa dilakukan agar komunikasi internal berjalan efektif dengan melakukan pertemuan empat mata (one-on-one) agar komunikasi terbangun lebih mendalam dan pesan tepat sasaran.

Sebelum memulai one-on-one, persiapkan diri terlebih dahulu dengan mengenali isu yang sedang berjalan. Dengan demikian, one-on-one akan berjalan lebih efektif.



## 4 MENJADI PROAKTIF

Proaktif artinya menjadi cekatan dan memiliki inisiasi yang kuat dalam perencanaan dan memberikan solusi. Ada beberapa langkah yang bisa dilakukan untuk menjadi proaktif, yaitu

- Memberikan waktu untuk diri sendiri berpikir jernih tentang rencana atau strategi kerja,
- Melibatkan lebih banyak rekan kerja untuk mengerjakan rencana kerja yang telah dirancang, dan
- Melakukan evaluasi untuk memastikan pekerjaan sudah berjalan sesuai dengan rencana kerja, dan sebagai bahan introspeksi diri dalam mengembangkan diri dan strategi.





# CARA BERKOMUNIKASI EKSTERNAL YANG EFEKTIF

## 1 KETAHUI JALURNYA

Untuk melakukan komunikasi eksternal, komunikator harus memahami jalur timbal balik yang akan ditempuh, yaitu:



Untuk melakukan komunikasi eksternal, komunikator harus memahami jalur timbal balik yang akan ditempuh, yaitu:

- **Komunikasi dari organisasi (perusahaan) ke pihak eksternal (publik)**

Sifatnya informatif dan dapat dimodifikasi agar publik dan klien tertarik dan terlibat pada produk yang ditawarkan. Contoh: pers rilis, artikel di surat kabar, film dokumenter, brosur, poster, media sosial, dan web.

- **Komunikasi dari pihak eksternal (publik) ke organisasi (perusahaan)**

Sifatnya berfokus pada penerimaan feedback untuk perusahaan. Dengan kemajuan teknologi, klien dapat memanfaatkan akses internet dengan menggunakan e-mail, e-polling, web, dan sebagainya.



## 2 HINDARI MENYALAHKAN PERUSAHAAN

Ketika menghadapi kendala di lapangan, misalnya produk tidak terjual atau penolakan oleh klien, hindari menyalahkan pihak perusahaan dan rekan kerja. Tumbuhkan pikiran positif untuk membangun strategi baru agar menghasilkan target yang lebih besar.

## 3 BERANI MEMIMPIN DARI DEPAN

Untuk menjadi pemimpin yang berkualitas, biasakan untuk selalu memimpin tim dari depan dengan beragam cara. Lakukan penawaran berkala kepada klien secara langsung. Dengan demikian, antara pimpinan dan bawahan saling memahami tantangan yang sedang dihadapi dan memudahkan pencarian solusi.



## 4 BERTANGGUNG JAWAB

Hindari berfokus pada hasil dan melupakan proses untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Ketika menemukan masalah, biasakan untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut dengan mendengarkannya dari sudut pandang tim kerja terlebih dahulu. Selain itu, menerima saran dan kritik juga perlu dilakukan untuk membangun kualitas diri sendiri sebagai pemimpin yang komunikatif.

ruang  
guru<sup>®</sup>  
cΛmp  
Terima Kasih