

# Komunikasi Lisan Efektif

IF2180 Sosio-informatika dan Profesionalisme

Dessi Puji Lestari  
Windy Gambetta  
Monterico Adrian  
Neng Ayu Herawati



**Sekolah Teknik Elektro dan Informatika  
Program Studi Teknik Informatika  
Institut Teknologi Bandung**

# Today Talk

- **Pengantar Komunikasi**
- **Gaya Komunikasi**
- **Prinsip Komunikasi Lisan Efektif**
  - **Respect**
  - **Empathy**
  - **Audible**
  - **Clarity**
  - **Humble**



## Tujuan Perkuliahan

- Mahasiswa memahami pentingnya komunikasi efektif.
- Mahasiswa mengetahui berbagai gaya komunikasi.



- Mahasiswa memahami bagaimana berkomunikasi secara efektif.
- Mahasiswa dapat memilih gaya komunikasi yang paling baik.
- Mahasiswa memahami bagaimana cara melakukan komunikasi asertif.

# Asal kata Komunikasi

- dari Latin **commūnicāre**, yang berarti "**to share**" atau **untuk berbagi**.
- atau dari kata **communis** yang berarti "**common**" dimana dalam berkomunikasi kita berusaha membangun **commonness** atau **kesamaan dengan orang yang diajak berkomunikasi**.

# Definisi Komunikasi

Tindakan **menyampaikan makna yang diinginkan dari satu entitas atau kelompok ke kelompok lain** melalui penggunaan tanda yang dipahami bersama.

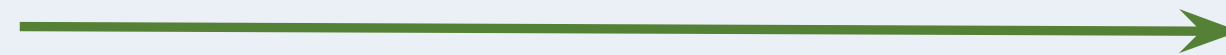


# Model Komunikasi Efektif

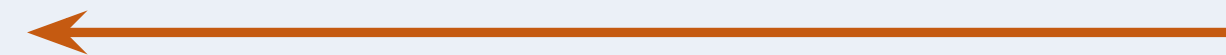
## 1. Pemberi Pesan



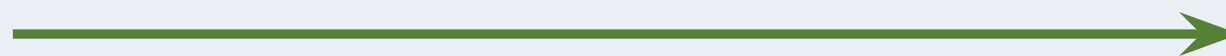
1. Menyampaikan Pesan



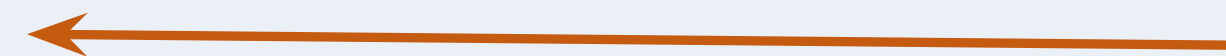
2. Mendengar dan Merespon



3. Mengklarifikasi



4. Menyampaikan konfirmasi



## 2. Penerima Pesan



# Tahap Komunikasi

1. Memikirkan apa yang akan disampaikan.
2. Mencari cara terbaik untuk menyampaikannya.
3. Menemukan rangkaian kata yang tepat.
4. Memastikan orang lain memahami apa yang disampaikan.
5. Dan sebaliknya berusaha memahami apa yang disampaikan orang lain.

# Jenis Komunikasi

## Komunikasi Lisan

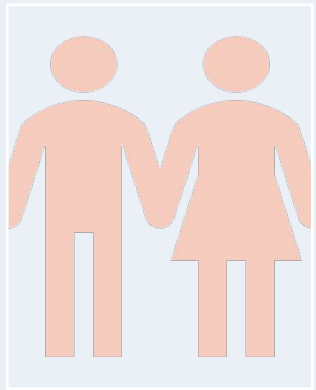
- Verbal.
- Non-Verbal: ekspresi wajah, bahasa tubuh seperti gesture, sorot mata, ucapan, dan lain-lain.
- Mendengarkan.

## Komunikasi Tulisan

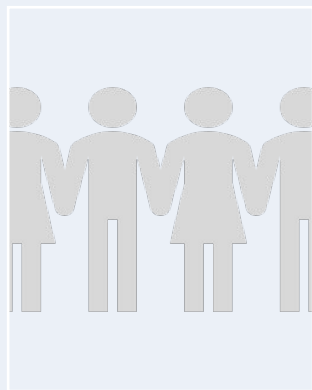
- Tulisan (makalah, karangan, ppt presentasi, dll).
- Gambar.



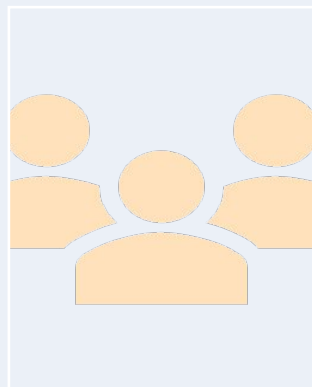
# Jenis Komunikasi Lisan (berdasarkan lawan bicara)



Komunikasi personal  
(one to- one)



Presentasi



Diskusi Grup  
(group discussion)

# **Gaya Komunikasi: Agresif, Pasif, Asertif**

# Tipe Gaya Berkomunikasi

1. Agresif
2. Pasif
3. Pasif-Agresif
4. Asertif

**I Win - You  
Win**

**I Lose - You  
Lose**

**ASSERTIVE**

I care about myself  
I care about you

**PASSIVE-  
AGGRESSIVE**

I don't care about myself  
I don't care about you

**AGRESSIVE**

I care about myself  
I don't care about  
you

**PASSIVE**

I don't care about  
myself  
I care about you

**I Win - You  
Lose**

**I Lose - You  
Win**



# Komunikasi Agresif

---





# Komunikasi Agresif

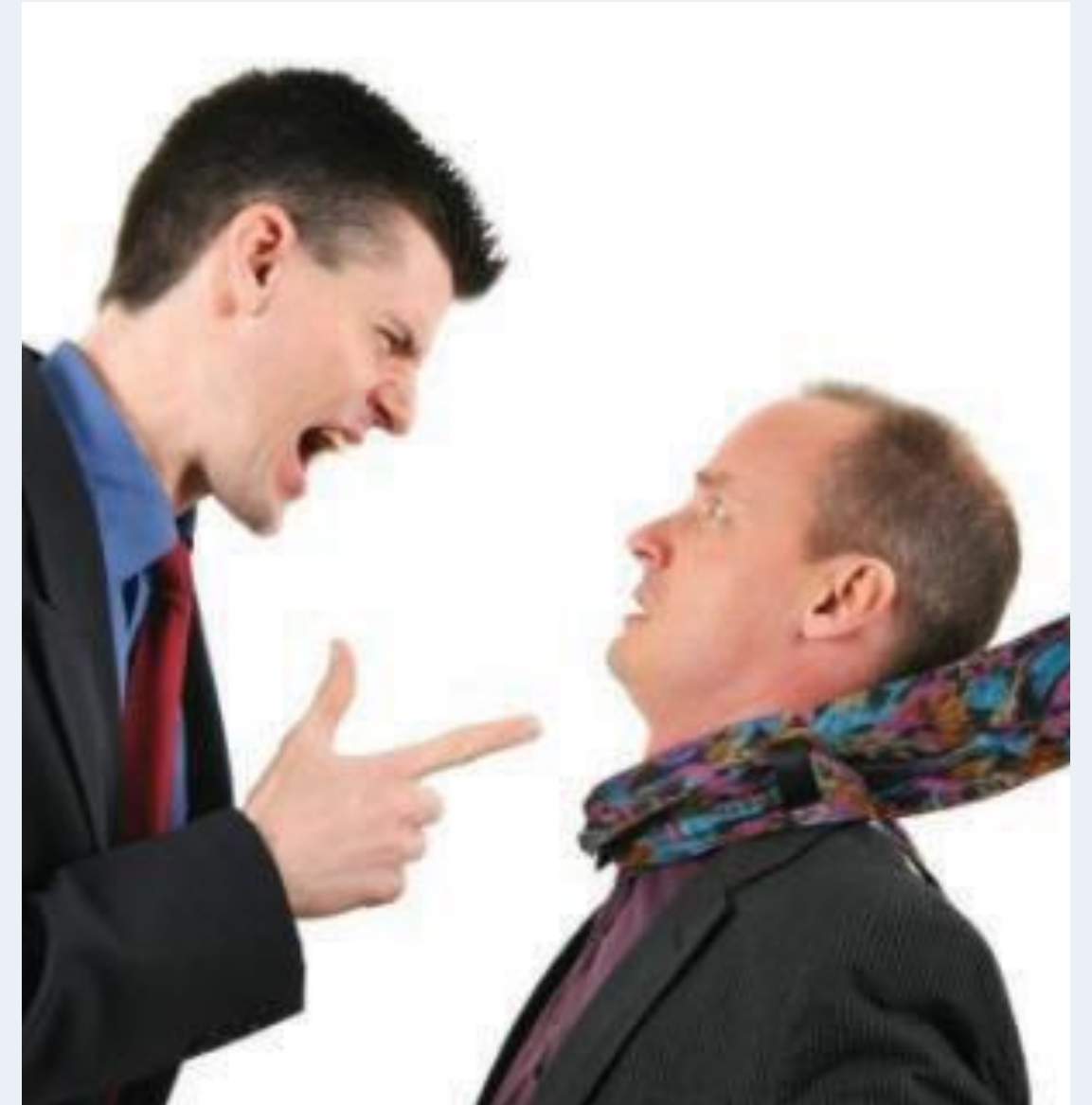
- Cara komunikasi dan perilaku di mana seseorang mengungkapkan perasaan, kebutuhan, dan haknya tanpa memperhatikan atau menghormati kebutuhan, hak, dan perasaan orang lain.
- Ingin menang sendiri.





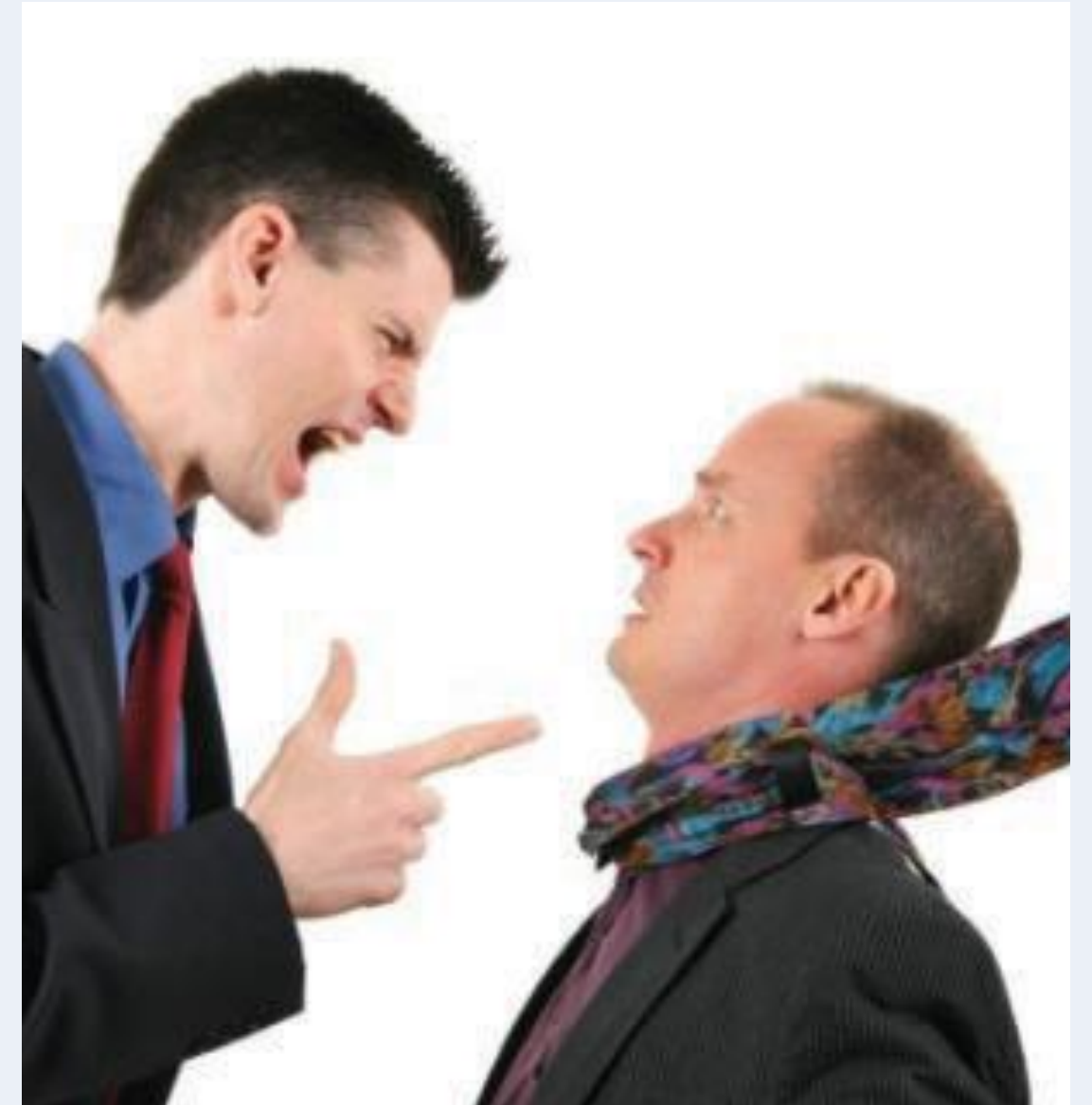
# Perilaku Komunikator Agresif

- Mendengarkan dengan buruk, sering menyela, mendominasi.
- Mengontrol atau menuntut.
- Mengkritik, mengintimidasi, atau mengancam orang lain.
- Menunjuk jari.
- Menatap dan melotot dengan intens.
- Cemberut.



# Seringkali Dilakukan Oleh

- Berkepribadian dominan.
- Pemilik kekuasaan:
  - Atasan kepada Bawahan.
  - Orangtua kepada Anak.
  - Kakak terhadap adik, dll.



# Penyebab Komunikator Agresif

- Merasa diri lebih berkuasa.
- Ingin mendominasi atau menghina orang lain.
- Tidak ingin didominasi atau dipermalukan oleh orang lain.
- Mengekspresikan perasaan marah atau superioritas.
- Takut gagal.
- Kurang percaya diri.
- Sukses di masa lalu dengan agresi.
- Manipulasi orang lain.
- Tidak mempertimbangkan perasaan orang lain.

# Contoh Kalimat Komunikator Agresif

- "Ini semua salahmu."
- "Ini caraku kamu tidak usah ikut campur"
- "Lakukan apa yang saya katakan."
- "Saya tidak peduli apa yang kamu katakan."
- "Kamu tidak pernah melakukan sesuatu dengan benar."
- "Saya tidak setuju dengan Anda jadi saya tidak perlu mendengarkan pendapat Anda."
- "Setiap orang harus setuju dengan saya."
- "Aku benar dan kamu salah."
- "Kamu berhutang padaku."
- "Saya berhak atas ini."
- "Saya akan mendapatkan apa yang saya inginkan tidak peduli apapun."

# Masalah Gaya Komunikasi Agresif

- Tidak mendapatkan input dari orang lain.
- Mendapatkan respon agresif balasan dari orang lain.
- Ketidakpercayaan.
- Takut berbagi.
- Merahasiakan sesuatu karena rasa takut.
- Perasaan tidak dihargai.
- Merasa tertekan.
- Kurangnya koneksi.
- Lebih banyak konflik.
- Tujuan tidak tercapai.



# Bagaimana Berkomunikasi dengan Komunikator Agresif

- Mendengarkan apa yang dikatakan dan menerima.
- Menunjukkan rasa hormat.
- Menunjukkan pemahaman dan empati.
- Menghindari ekspresi kekuatan apa pun.
- Mendorong orang lain untuk mengambil tanggung jawab atas perilaku mereka sendiri dan mengarahkannya ke cara yang lebih kreatif atau positif.



# Bagaimana Berkomunikasi dengan Komunikator Agresif

- Perilaku non-verbal yang dapat membantu meredakan agresi meliputi:
  - Menyadari bahasa tubuh Anda sendiri dan menunjukkan sikap terbuka yang tidak mengancam.
  - Pertahankan kontak mata yang baik tetapi pastikan ini tidak tampak konfrontatif.
  - Usahakan agar gerakan fisik Anda tetap tenang.

A top-down view of a person's hands holding a light-colored straw hat with a dark band. The person is wearing a white shirt with a dark collar. The background is a textured, greyish surface.

# Komunikasi Pasif

---



# Komunikasi Pasif

- Sulit mengekspresikan diri.
- Cenderung menyerah kepada orang lain.
- Lebih banyak diam.



# Perilaku Komunikator Pasif

- Lebih banyak diam.
- Lebih banyak menerima pendapat orang lain.
- Ketidakmampuan untuk mengatakan tidak.
- Mengikuti kebanyakan orang.
- Kesulitan melakukan kontak mata.
- Postur tubuh yang kurang baik.



# Contoh Kalimat Komunikator Pasif

- Saya tidak mungkin membela hak saya.
- Saya tidak tahu apa hak saya.
- Saya diinjak-injak oleh semua orang.
- Saya lemah dan tidak bisa menjaga diri saya sendiri.
- Orang lain tidak pernah mempertimbangkan perasaan saya.
- “Gak apa-apa, gak penting kok”.
- “Saya apa aja ok, selama semua orang merasa senang”.

# Masalah Gaya Komunikasi Pasif

- Pendapat dan kebutuhan yang terabaikan.
- Menimbulkan perasaan stress, marah dan benci.
- Dapat menyebabkan ledakan komunikasi agresif.
- Sulit mendapatkan pekerjaan dan promosi.
- Terlibat dalam pilihan yang buruk.
- Mengharapkan orang lain menjadi pembaca pikiran.



# Bagaimana Berkomunikasi dengan Komunikator Pasif

- Bangun mereka dan buat mereka merasa dihargai.
- Beri tahu mereka bahwa kita menginginkan pendapat mereka dan mengapa.
- Ajukan pertanyaan langsung.
- Lebih sedikit bicara, dengarkan lebih banyak.
- Bantu melalui komunikasi tertulis, semisal e-mail.

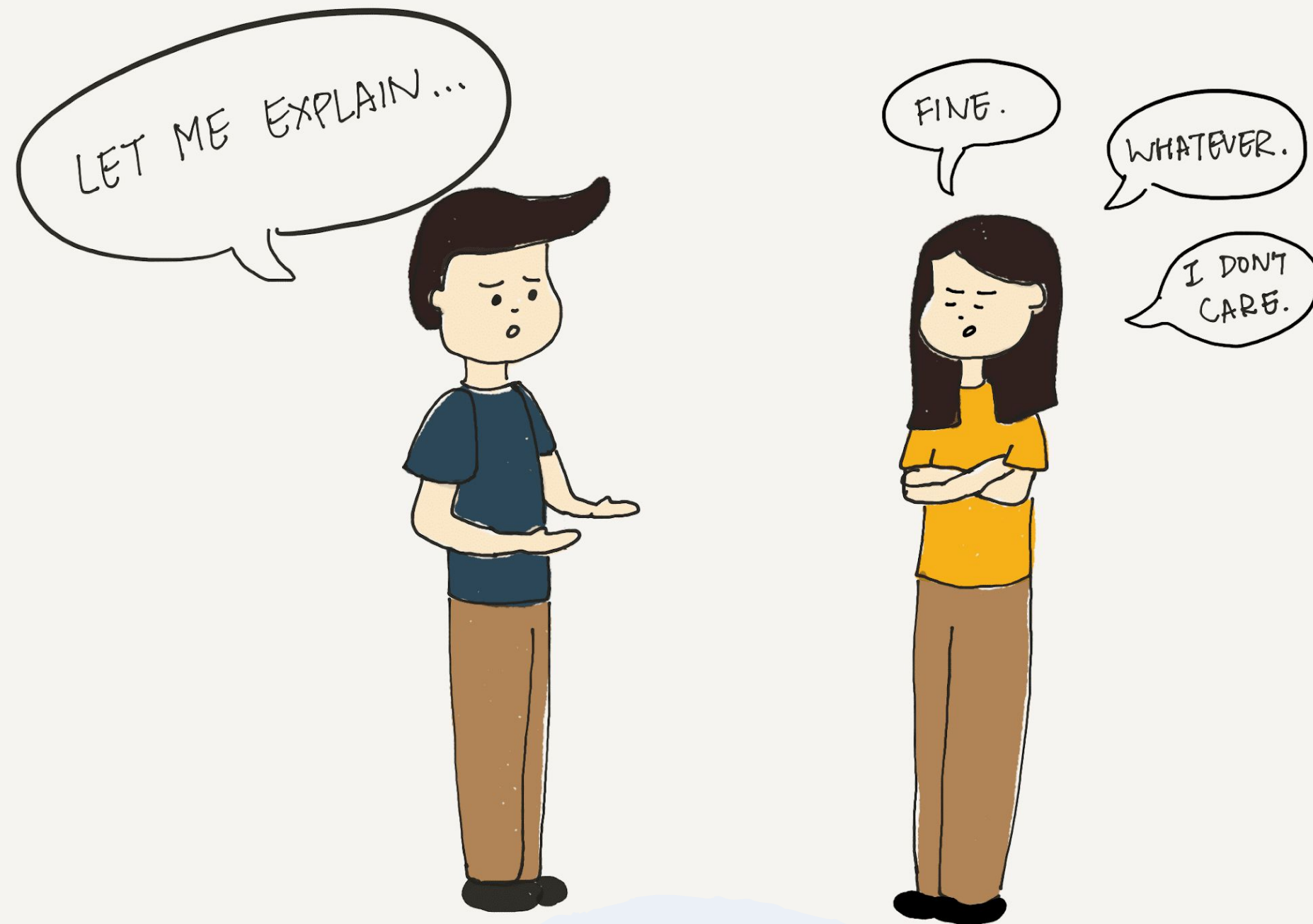
# Kapan Komunikasi Pasif dapat Digunakan?

- Saat diperlukan untuk berkompromi.
- Saat berurusan dengan orang yang manipulatif.
- Jika bersikap tegas akan menyakiti orang lain dan tidak menguntungkan Anda, atau mereka.

# Penyebab Komunikator Pasif

- Konsep diri negatif.
- Tidak percaya diri.
- Malas terlibat.
- Pengalaman negatif di masa lalu - trauma.

# Komunikasi Pasif-Agresif



# Komunikasi Pasif Agresif

Komunikasi pasif-agresif tampak pasif di permukaan, tetapi mengungkapkan kebencian/kemarahan tersembunyi yang muncul secara halus dan tidak langsung.



# Contoh Perilaku Komunikator Pasif-Agresif

- Sering menyindir.
- Kata-kata tidak sejalan dengan Tindakan.
- Tidak setuju tetapi tidak mengatakannya kemudian melawan di dalam hati.
- Ekspresi wajah tidak cocok dengan kata-kata.
- Kesulitan mengenali emosi.



# Contoh Kalimat Komunikator Pasif-Agresif

- "Baik, terserah kamu sajalah".
- Setelah mengatakan sesuatu yang kasar, sarkastik, atau meluka diikuti dengan mengatakan, "Aku hanya bercanda kok".
- "Maaf saya terlambat karena ada hal yang harus saya lakukan dulu" (dilakukan dengan sengaja untuk membuat sebuah acara menjadi rusak atau orang lain menunggu orang tsb).
- "Tuh kan saya bilang juga apa, sebelumnya juga saya sebenarnya ga setuju".

# Masalah Gaya Komunikasi Pasif-Agresif

- Hubungan yang tidak menyenangkan.
  - Tidak ada orang yang senang disindir.
- Komunikasi yang membingungkan.
- Kurangnya rasa percaya.
- Memunculkan: “Musuh dalam selimut”.

# Bagaimana Menghadapi Komunikator Pasif-Agresif

- Kecuali kamu melakukan kesalahan, jangan meminta maaf.
- Utamakan kebutuhan yang lebih besar.
- Jangan terpancing.
- Tanyakan masalahnya dan utarakan keberatan.

# Komunikasi Asertif

---



# Komunikasi Asertif

- Memberi tahu orang lain bagaimana perasaan Anda dan apa yang Anda inginkan, tanpa melanggar hak mereka.
- Menghormati pendapat dan sikap orang lain.
- Pendengar yang aktif.

# Contoh Perilaku Komunikator Asertif

- Kemampuan untuk mengekspresikan keinginan dan kebutuhan dengan percaya diri.
- Mendorong percakapan yang seimbang di mana kedua orang memiliki kesempatan untuk berbicara.
- Kemampuan untuk mengatakan tidak dengan sopan.
- Penggunaan pernyataan "Saya" (Saya merasa terganggu konsentrasinya ketika orang datang terlambat).
- Mempertahankan kontak mata yang baik.



# Contoh Kalimat Komunikator Asertif

- "Saya bertanggung jawab atas kebahagiaan saya sendiri."
- "Saya menghormati kebutuhan dan pendapat orang lain."
- "Kita semua memiliki hak untuk mengekspresikan diri dengan hormat dan jujur."

# Bagaimana Menjadi Komunikator Asertif

- Sampaikan faktanya dan tidak menghakimi
  - Ekspresikan perasaan Anda dengan tenang.
- Tidak membesar-besarkan efek dari perilaku negatif lawan bicara.
- Menggunakan bahasa tubuh dan nada bicara yang baik.
- Dengarkan baik-baik apa yang orang lain katakan dan bertanya.
- Carilah solusi menang-menang daripada menang-kalah.

# Keterbatasan Asertif

- Ketegasan itu spesifik secara budaya.
  - Dalam beberapa budaya apa yang kita anggap asertif dapat diartikan sebagai kasar dan sombong atau bahkan terlalu penuntut.
    - Misalnya, dalam budaya yang lebih mengutamakan keharmonisan sosial (seperti budaya Asia), bersikap terlalu tegas bisa dipandang sebagai perilaku yang tidak sopan atau egois. Oleh karena itu, asertivitas perlu disesuaikan dengan norma-norma budaya setempat agar tidak menyinggung atau merusak hubungan sosial.

# Keterbatasan Asertif

- Perlu pertimbangan dari sisi sopan santun tentang bagaimana cara mengungkapkan keinginan.
  - Misalnya, saat berbicara dengan seseorang yang lebih tua atau otoritas dalam suatu budaya, kita mungkin perlu menggunakan pendekatan yang lebih halus dan sopan agar tidak dianggap tidak menghormati.

# Keterbatasan Asertif

- Tidak selalu memungkinkan berkomunikasi secara asertif dengan orang yang sangat agresif atau pasif.
  - Orang yang agresif cenderung tidak mendengarkan atau merespon sehingga asertivitas mungkin tidak mencapai tujuan.
  - Sebaliknya, dengan orang yang sangat pasif, sikap asertif bisa membuat mereka merasa tertekan atau kewalahan. Dalam kedua kasus tersebut, pendekatan komunikasi lain mungkin lebih efektif, seperti negosiasi yang lebih fleksibel atau penggunaan empati untuk meredakan ketegangan.

# Kapan Bersikap Asertif?

Untuk diterapkan ketika diperlukan:

- Jika Anda tahu cara bersikap asertif, Anda bebas memilih apakah akan melakukannya atau tidak.
- Jika Anda tidak mampu bersikap asertif, Anda tidak memiliki pilihan; Anda akan diatur oleh orang lain, dan kesejahteraan Anda akan menderita.

Alberti and Emmons (2001)



# Kesimpulan

- Tiga gaya komunikasi pertama dapat menyebabkan masalah saat mencoba membangun hubungan.
  - Gagal mendengarkan orang lain (agresif)
  - Menghindari konflik (pasif-agresif)
  - Ketakutan untuk mengekspresikan diri (pasif) menghalangi komunikasi yang efektif.
- Gaya komunikasi asertif menjadi gaya penyeimbang antara kebutuhan sendiri dan kebutuhan orang lain dengan tetap memperhatikan sopan santun dan kultur di setiap tempat.

# **Prinsip Penting dalam Komunikasi Efektif**

# 5 Hukum Tak Terhindarkan dari Komunikasi (Lisan): REACH

01

## Respect

Sikap menghargai setiap individu.

02

## Empathy

Menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain.

03

## Audible

Dapat terdengar atau dimengerti dengan baik

04

## Clarity

Kejelasan dari pesan sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan.

05

## Humble

Sikap rendah hati.

# 1. Respect

Praktikkan kesopanan dan kebaikan.

**Treat everyone with politeness, even those who are rude to you - not because they are nice, but because you are.**

# 1. Respect

Dengarkan dengan ramah.





# 1. Respect

Hindari hal-hal negatif.



# 1. Respect

Jangan terlalu mengkritik.

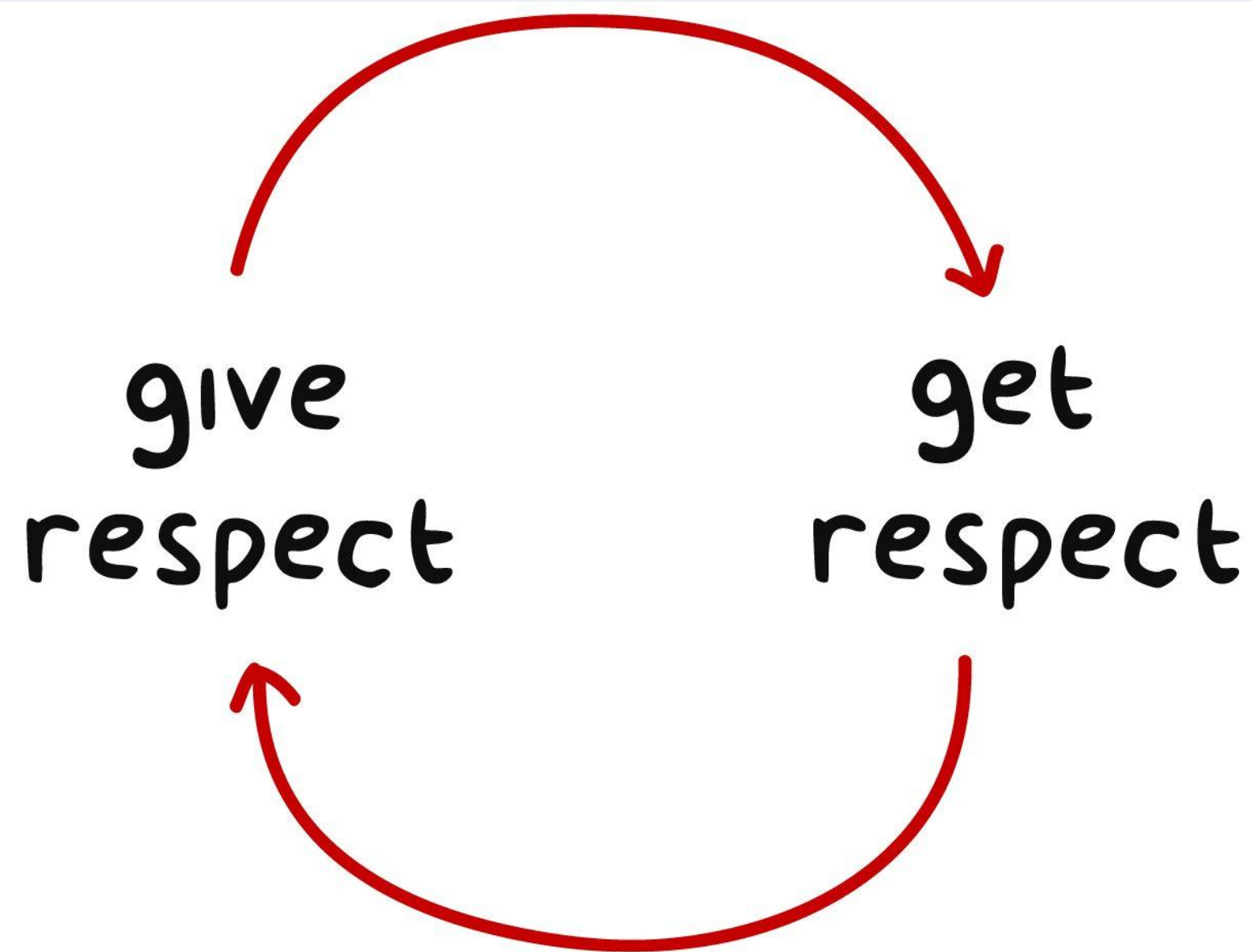
## Psychological Fact

People with low self-esteem are 80% more likely to criticize others or put them down in order to make themselves feel better, tougher, and smarter.

But people who are confident with themselves are more likely to take things as they are and enjoy them.

# 1. Respect

Hargai pendapat orang lain.



## 2. Empathizing

Menempatkan diri pada posisi lawan bicara

**Empathy** is

seeing with the eyes of another,  
listening with the ears of another,  
and feeling with the heart of another.

# Empati vs Simpati

Empati	Simpati
Empati adalah kemampuan untuk <b>benar-benar memahami dan merasakan apa yang orang lain rasakan</b> , seolah-olah kamu berada dalam posisi mereka. Dalam empati, kamu tidak hanya mengakui perasaan mereka tetapi juga mencoba merasakan atau membayangkan bagaimana rasanya berada dalam situasi tersebut.	Simpati adalah <b>perasaan peduli atau kasihan terhadap orang lain</b> , tetapi <b>tanpa melibatkan diri secara emosional dalam pengalaman atau perasaan mereka</b> . Ketika seseorang merasa simpati, mereka mengakui bahwa orang lain sedang mengalami kesulitan atau perasaan yang sulit, tetapi mereka tidak benar-benar merasakan atau membayangkan perasaan tersebut secara mendalam.
Contoh: Jika temanmu menceritakan kehilangan hewan peliharaannya dan kamu pernah mengalami hal yang sama, kamu mungkin berkata, "Saya tahu betapa sulitnya kehilangan hewan peliharaan. Saya juga merasa sangat sedih ketika kucing saya mati beberapa tahun lalu." Dalam hal ini, kamu merasakan apa yang mereka rasakan dan bisa berbagi dalam kesedihan mereka.	Contoh: Seseorang teman menceritakan bahwa hewan peliharaannya baru saja meninggal. Kamu merasa kasihan dan mengatakan, "Saya turut prihatin atas kehilangan itu." Kamu menunjukkan perhatian, tetapi tidak sepenuhnya membayangkan atau merasakan kesedihan yang sama.
<b>Memahami dan merasakan perasaan orang lain</b> dengan cara yang <b>lebih dalam</b> , sering kali melibatkan membayangkan diri dalam situasi tersebut.	<b>Menyadari perasaan orang lain dan menunjukkan kepedulian, tanpa merasakan perasaan yang sama.</b>



**Sangat mudah untuk mengetahui kapan seseorang berempati dengan melihat:**



1. Bahasa tubuh dan intonasi yang sesuai.



2. Intonasi dan perasaan yang cocok.



3. Fokus pada apa yang lawan bicara katakan dan maksudnya.

### 3. Audible

- Gunakan volume yang sesuai.
- Tidak berteriak-teriak.
- Gunakan intonasi yang sesuai.
- Atur kecepatan suara.
- Pastikan kanal komunikasi yang digunakan bebas hambatan.
- Lingkungan yang tidak bising.
- Berbicara dengan percaya diri.

# 4. Clarity

## 1. Tidak Ambigu

- Gunakan kata-kata yang lugas dan tidak bermakna ganda.
- Jangan gunakan kalimat yang terlalu panjang karena sulit ditangkap inti pembicaraannya oleh orang lain.
- Contoh:
  - “Semakin banyak orang Indonesia mempunyai akun di media sosial atau jejaring pertemanan”.
  - Banyak itu berapa? Ambigu!
  - Tapi akan lebih jelas jika disebutkan: Berdasarkan hasil studi lembaga konsumen, jumlah pengguna media sosial dan jejaring pertemanan meningkat sebesar 20% per tahun.

# 4. Clarity

## 2. Bertanya untuk memastikan

- Jangan ragu untuk bertanya.
- Sebagian orang merasa khawatir akan dianggap bodoh bila bertanya. Padahal sebaliknya, pertanyaan itu mengindikasikan anda memperhatikan.
- Tapi jangan pula sedikit-sedikit bertanya.
- Jangan dulu bertanya bila:
  - sudah diberi petunjuk/manual tapi belum dibaca sampai tuntas
  - bertanya hal yang terlalu detail padahal anda belum mencoba
  - lawan bicara belum selesai menjelaskan.

# 4. Clarity

## 3. Catat poin-poin penting

- Buatlah daftar poin-poin penting yang akan didiskusikan atau ditanyakan.
- Mencatat inti jawaban dari poin-poin yang telah dicatat.
- Catat pula informasi penting lain yang tidak termasuk di dalam daftar pertanyaan di atas.
- Jangan terlalu percaya diri kita dapat mengingat semua informasi tanpa mencatat.
  - Menurut hasil riset, manusia umumnya hanya mampu mengingat 30% informasi bila hanya mendengar saja.
  - Selain itu, mencatat memberi kesan positif bahwa anda menghargai lawan bicara.

# 4. Clarity

## 4. Peka terhadap Bahasa Tubuh dan Intonasi

- Bahasa tubuh mempengaruhi 55% dari komunikasi, sedangkan intonasi berpengaruh sebesar 38% dari komunikasi.
- Yang mengejutkan, apa yang kita katakan itu ternyata hanya berpengaruh hanya 7% dalam komunikasi.



# Contoh Bahasa Tubuh

- Bila pembicaraan dilakukan dalam keadaan berdiri, berarti lawan bicara mengharapkan pembicaraan itu tidak terlalu lama.
- Bila menangkap kesan kalau lawan bicara sedang terburu-buru atau kesal:
  - minta saja waktu yang lain untuk berbicara jika memungkinkan.
  - Tapi jika tidak memungkinkan untuk menunda, langsung tanyakan atau sampaikan inti permasalahan yang mendesak.

# Contoh Bahasa Tubuh

Sikap Tubuh	Kesan
Tangan di belakang.	Menyembunyikan sesuatu, khawatir atau menahan perasaan tertentu.
Tangan bersilang di depan.	Defensif, kurang menyukai apa yang sedang dihadapi, angkuh.
Tangan di dagu.	Berpikir, menganalisis atau dapat juga berarti bosan (bergantung pada ekspresi mata).
Tangan di samping tubuh.	Siap menerima informasi, tidak defensif.
Memainkan pulpen atau membuat coretan yang tidak berarti.	Tidak konsentrasi pada pembicaraan, pikiran melayang.
Mengetuk-ngetuk jari, menghela nafas berulang-ulang, berulangkali dan melihat jam.	Tidak sabar, ingin cepat-cepat mengakhiri.

# Contoh Bahasa Tubuh

Sikap Tubuh	Kesan
Mengangguk-angguk.	Setuju, mengerti.
Kaki menyelonjor, sepatu setengah dilepas.	Malas, tidak siap mengerjakan sesuatu.
Telapak kaki sepenuhnya menghadap tanah.	Siap melakukan sesuatu.
Mata terus-terusan atau lebih banyak tidak tertuju pada lawan bicara.	Tidak serius, tidak memperhatikan penuh.
Mata lebih banyak terpusat pada mata lawan bicara.	Memperhatikan penuh.

## 4. Clarity

### 5. Gunakan alat bantu

- Menurut peribahasa, gambar bermakna lebih dari 1000 kata.
- Gunakan alat bantu baik berupa gambar, grafik, atau hasil ketikan poin-poin yang penting.
- Dengan demikian, kesalahpahaman dapat diminimalkan.
- Selain itu, menggunakan alat bantu untuk komunikasi membuat citra kita lebih baik karena dianggap lebih siap dan menandakan kita berusaha melakukan pekerjaan sebaik mungkin.

# 4. Clarity

## 6. Sampaikan rangkuman

- Salah satu hal masalah yang terjadi pada komunikasi adalah kita telah berbicara panjang lebar tapi pertanyaan inti belum terjawab.
- Gunakan rangkuman poin-poin penting pada akhir pembicaraan.
- Dengan demikian, masing-masing pihak bisa mengoreksi bila terjadi kesalahpahaman atau ada informasi tambahan.

## 5. Humble

- Sikap yang penuh melayani.
- Tidak sombong dan memandang rendah orang lain.
- Mau mendengar dan menerima kritik.
- Berani mengakui kesalahan.
- Rela untuk memaafkan.



## 5. Humble

- Lemah lembut dan penuh pengendalian diri (hindari ego).
- Bertanya jika tidak tahu.
- Mengutamakan kepentingan yang lebih besar.
- Bagikan kesuksesan Anda.
  - Anda mungkin berhasil, tetapi ada kemungkinan besar orang lain membantu Anda selama ini.
  - Temukan cara-cara kreatif untuk memberikan pujian terhadap orang-orang yang sudah bekerja bersama.

# Hambatan Komunikasi

# Hambatan Komunikasi

1. Hambatan fisik
2. Desain sistem
3. Hambatan sikap
4. Kemampuan bahasa individu
5. Hambatan fisiologis
6. Hambatan psikologis
7. Penyajian informasi

# 1. Hambatan fisik

- Disebabkan oleh faktor lingkungan.
- Contoh:
  - Staf yang berada di gedung berbeda atau di lokasi yang berbeda.
  - Peralatan yang jelek atau ketinggalan zaman.
  - Kegagalan untuk memperkenalkan teknologi baru pada waktu yang tepat.

## 2. Desain sistem

- Masalah yang disebabkan oleh struktur atau sistem.
- Contoh:
  - Struktur organisasi yang tidak jelas.
  - Alur kerja yang dirancang dengan buruk.
  - Kurangnya prosedur operasi standar atau struktur rapat yang tidak memadai.
  - Birokrasi yang rumit.

### 3. Hambatan sikap

- Hambatan sikap: Hambatan ini berasal dari pikiran dan hati seseorang.
- Dapat disebabkan oleh:
  - Kurangnya konsultasi dengan karyawan.
  - Konflik kepribadian.
  - Kurang motivasi.
  - Ketidakpuasan di tempat kerja.
  - Pelatihan yang tidak memadai.
  - Resistensi terhadap perubahan karena sikap dan gagasan yang mengakar.



## 4. Kemampuan bahasa individu

- Penggunaan kata-kata yang sulit, bahasa gaul atau tidak pantas dalam komunikasi dapat menyulitkan orang dalam memahami pesan.
- Pesan dengan penjelasan yang buruk atau salah paham yang dapat menyebabkan kebingungan.
- Untuk berbicara dengan jelas, komunikator pertama-tama harus berpikir jernih dan dapat fokus pada tujuan tertentu, kemudian menciptakan pesan yang akan mencapai tujuan tersebut.

# 5. Hambatan fisiologis

- Hambatan fisiologis: Bisa diakibatkan dari ketidaknyamanan pribadi individu.
- Misal:
  - kesehatan yang buruk.
  - penglihatan yang buruk.
  - kesulitan pendengaran.
  - Berat badan/tinggi badan.

## 6. Hambatan psikologis

- Hambatan psikologis: Mirip dengan hambatan sikap, hambatan psikologis melibatkan elemen:
  - Kemampuan regulasi emosional, khususnya emosi di sekitar kemarahan, kesedihan dan koneksi.
  - Tidak suka anggota tim.
  - Tidak hormat.
  - Keyakinan diskriminatif.
  - Niat untuk menyakiti atau merusak daripada mendorong dan membantu.
  - Perasaan superioritas terhadap individu atau kelompok.
  - Masalah emosional pribadi yang dihasilkan dari pengalaman masa lalu.

# 7. Penyajian informasi

- Komunikator harus mempertimbangkan audiens sebelum memulai komunikasi.
  - menyiapkan alat bantu yang akan membantu pemahaman.
- Agar komunikasi berhasil, audiens yang berbeda memerlukan pendekatan yang berbeda dalam berkomunikasi.

# Studi Kasus

- <https://youtu.be/8Ox5LhIJSBE> (7 menit)
- Perhatikan dan catat ada hambatan komunikasi apa saja yang terjadi!

"Please feel free to reach out if you have any questions!"

