

07. KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL

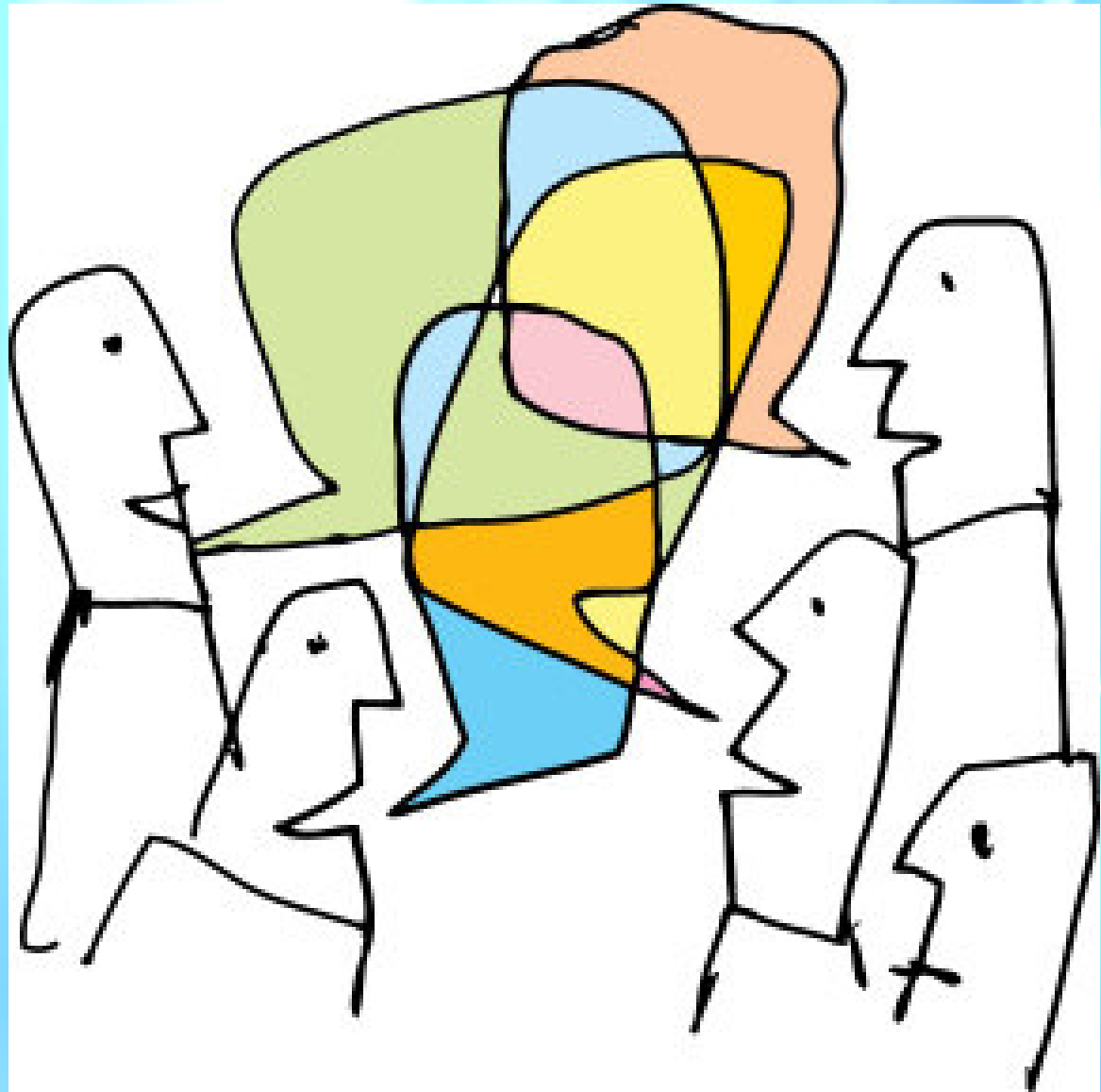


KOMUNIKASI VERBAL

KOMUNIKASI VERBAL adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal (bahasa) .

Simbol verbal bahasa merupakan pencapaian manusia yang paling impresif.

Saat ini terdapat ± 10.000 bahasa dan dialek yang dipergunakan umat manusia di dunia.



KOMUNIKASI VERBAL



Setiap bahasa memiliki aturan-aturan:

- **FONOLOGI:**
cara bagaimana suara dikombinasikan untuk membentuk kata
- **SEMANTIK:**
cara bagaimana kata dikombinasikan dengan membentuk kalimat
- **SINTAKSIS:** arti kata
- **PRAGMATIS:**
cara bagaimana bahasa digunakan.

KOMUNIKASI NON VERBAL

KOMUNIKASI NON VERBAL:

komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol non verbal

Sebagian aktivitas komunikasi individu menggunakan simbol-simbol non verbal

KOMUNIKASI NON VERBAL berfungsi :

- menentukan makna dalam komunikasi interpersonal
- mengapresiasi perasaan dan emosi
- mengefisienkan pesan verbal
- sarana sugesti yang efektif.



KOMUNIKASI NON VERBAL



Bentuk KOMUNIKASI NON VERBAL, yaitu:

- **PARALANGUAGE**
(bahasa): tata cara bicara & penulisan bahasa
- **PENAMPILAN**: wajah, mata, rambut, bentuk fisik, pakaian dll.
- **GESTURE**: gerakan tubuh
- **SENTUHAN** (Haptik)
- **RUANG DAN JARAK**
(Proksemik): jarak personal dan jarak sosial.
- **WAKTU** (Kronemik)

LISTENING

LISTENING

Menjadi KOMUNIKATOR terbaik adalah PENDENGAR yang baik

Pada saat Anda menilai diri anda sebagai seorang KOMUNIKATOR, pertimbangkan juga kemampuan Anda sebagai seorang PENDENGAR.



LISTENING



Antara “*hearing*” dengan “*listening*”, terdapat perbedaan yang nyata.

Hearing, merupakan proses psikologis yang membawa rangsang pendengaran sampai ke otak, sekali rangsang itu sampai dan diterima oleh otak, maka *listening*, mulai muncul.

Jadi *Listening* merupakan pemrosesan pesan secara aktif, menguraikan makna dan mengorganisir isi pesan atau proses aktif menerima rangsang suara.

PROSES MENDENGARKAN

MENDENGARKAN SECARA MARJINAL

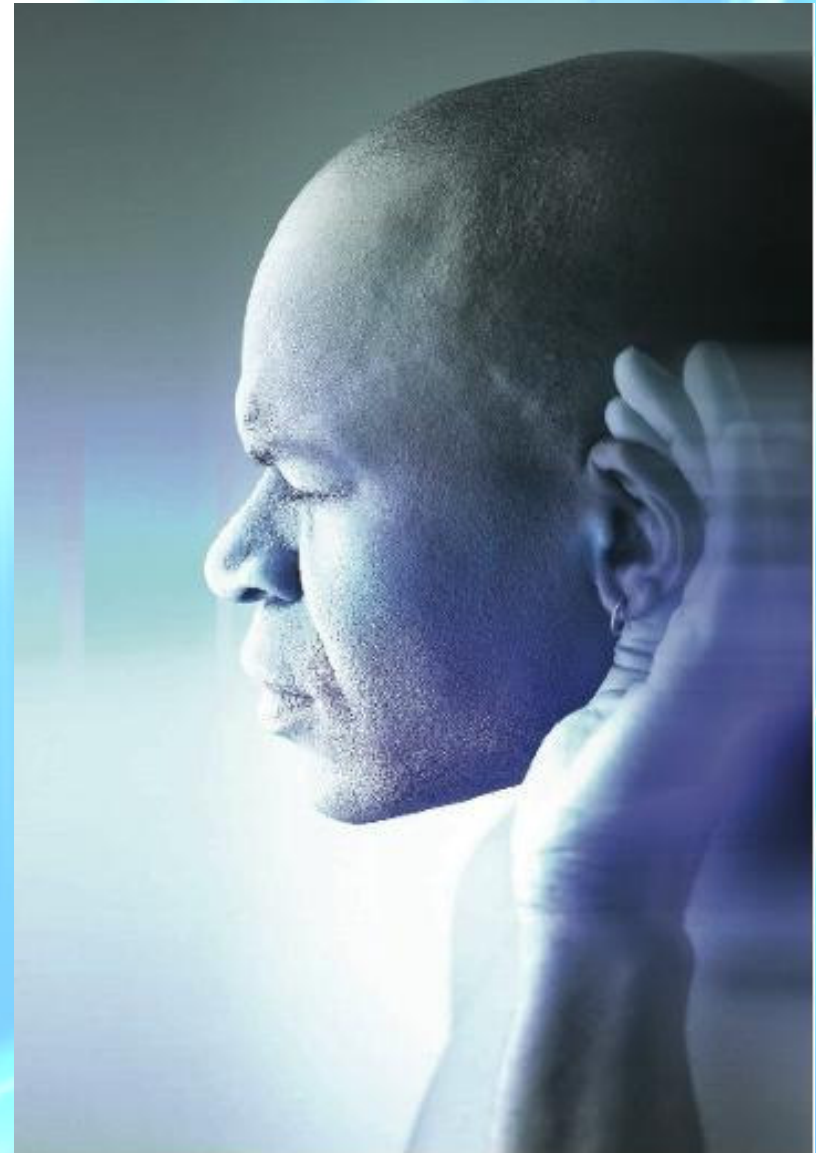
suatu proses mendengarkan dimana pihak pendengar hanya memberi perhatian sedikit kepada pihak pembicara.

MENDENGARKAN SECARA EVALUATIF

suatu proses mendengarkan dimana pendengar memberikan perhatian besar sekaligus menilai dan mengevaluasi setiap kata yang diucapkan pembicara.

MENDENGARKAN SECARA PROYEKTIF

suatu proses mendengarkan dimana pendengar memproyeksikan diri kedalam alam pikiran/jalan pikiran pembicara dan benar-benar berusaha memahami sudut pandang pembicara tanpa memberi penilaian pada saat yang sama.



HAMBATAN DALAM PROSES MENDENGARKAN



Subvocal responding,

pendengar terburu-buru memberi respon sebelum selesai pembicaraan

Self consciousness, terlalu sadar diri sehingga tidak mau mendengarkan pembicaraan orang lain

Other consciousness, sangat terkesan pada penampilan dan cara seseorang berbicara, sehingga tidak memperhatikan isi pembicaraannya.

HAMBATAN DALAM PROSES MENDENGARKAN

Selective listening

terlalu memilih isi pembicaraan

Message predispositions

sebelum mendengarkan orang tsb berbicara, sudah berprasangka negatif, sehingga pada saat orang tersebut berbicara kita cenderung tidak mau mendengarkan.



MENDENGARKAN DENGAN BAIK

LOOK

at the person talking



www.imagecreator.com

SIT STILL

on your chair or on the floor



www.imagecreator.com

DON'T TALK

to your friends



www.imagecreator.com

MENDENGARKAN DENGAN BAIK



Dengarkan dengan penuh konsentrasi, jangan sambil melamun, tataplah lawan bicara dan simak apa yang dikatakannya.

Aktif ikuti isi pembicaraan,

Bertanyalah, secara langsung bila tidak memahami isi pembicaraan.

Discriminating, maksudnya mendengarkan secara kritis.

Active listening, mendengarkan dengan penuh perasaan suka.

SPEAKING

Merupakan proses komunikasi secara lisan melalui ucapan dan kata-kata atau kalimat yang terangkai melalui jalinan intonasi suara yang variatif

Berbicara adalah suatu usaha untuk mengungkapkan suatu perasaan, gagasan, ide dengan ucapan, kata-kata atau kalimat.



SPEAKING: HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN



Beberapa hal yang perlu diperhatikan di dalam proses BERBICARA:

- **Egosentris**, jangan memonopoli pembicaraan dengan membanggakan diri sendiri serta memborong waktu untuk diri kita sendiri .
- **Other-directed**, memfokuskan pembicaraan kepada teman bicara dengan selalu mengajukan pendapat dan sikap serta pengalaman teman tersebut.
- **Apprehensive**, artinya pemalu (rasa malu) karena tidak memiliki kompetensi untuk berbicara. Hal tersebut karena yang bersangkutan mempunyai masalah dengan dirinya sendiri.

***SPEAKING*: HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN**

- ***Dominating***, yaitu memotong pembicaraan orang lain dengan mengalihkan kepada diri kita sendiri melalui berbagai cara , seperti cerita ttg kesuksesan diri, keluhan kita, masalah kita dll tanpa memperdulikan perasaan dan pandangan orang lain

- ***Noncommittal***, individu saat berkomunikasi saling menjaga sikap dan perilaku formal (jaga *image*), sehingga suasana menjadi kaku dan dingin padahal seharusnya terasa menyenangkan.

Untuk mengatasi keadaan demikian pembicara harus mampu mencairkan suasana dengan sikap yang luwes dan menyenangkan.



FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BERBICARA



FAKTOR PENGETAHUAN

FAKTOR PENGALAMAN

FAKTOR INTELEGANSI

FAKTOR KEPRIBADIAN

FAKTOR BIOLOGIS:

- ***Lipsing***: sukar mengatakan kata desis karena kelainan padat rahang, bibir & gigi
- ***Slurring***: berbicara tidak jelas, karena bibir, rahang dan lidah tidak aktif
- **Gagap**: Berbicara ragu-ragu

PERSIAPAN BERBICARA

Untuk membuat persiapan berbicara, tentukan dulu “ tujuan” dari komunikasi yang akan kita lakukan. Dengan menetapkan tujuan komunikasi, akan mudah untuk membuat persiapannya.

Two way conversation, siapkan ungkapan-ungkapan sebagai pembukaan yang dapat melibatkan pembicara dan peserta, seperti: apa kabar? tinggal dimana? Dll.



PERSIAPAN BERBICARA



Assertiveness, siapkan pertanyaan-pertanyaan atau percakapan yang berhubungan dengan kebutuhan anda secara tepat, ringkas dan susunan yang menyenangkan.

Sebaiknya jangan menyerang pendapat orang dan dengarkan dengan penuh perhatian apa yang dikemukakan orang tersebut).

Awareness, Bersikap terbuka dalam memulai maupun saat terlibat pembicaraan.

PERSIAPAN BERBICARA

Conversational eyesight, pembicara sebaiknya mempunyai kemampuan untuk mendeteksi dan mengamati masalah yang timbul dalam pembicaraan. Apakah pembicaraan tersebut menyenangkan maupun membosanan dll.

