

Ketrampilan Komunikasi

**Pelatihan Ketrampilan Dasar
Indigenous Leader Outreach Model
Program Aksi Stop AIDS - Family Health International**



Penting, perlu, menentukan...



- Keterampilan utama untuk menjadikan kita sbg pribadi yang berhasil dalam kehidupan (dgn: teman, kekasih, pasangan hidup, keluarga)
- Pengetahuan dan keterampilan utama untuk menjadikan kita kerja profesional (PL/PO/PE) yang efektif dan berhasil (kolega, orang yang kita dampingi di lapangan: potensial pelanggan PS/laki-laki)
- Ini adalah Pengetahuan dan Keterampilan yang 'harus kita ketahui dan kuasai'



5 cara dalam melakukan komunikasi



- Verbal – pesan yang disampaikan lewat kata-kata
- Vokal – pesan yang disampaikan lewat volume, nada, kecepatan, penekanan, artikulasi, intonasi dalam suara
- Tubuh – pesan yang disampaikan lewat bahasa tubuh, kontak mata, postur, gerakan dan ekspresi
- Sentuhan – pesan yang bergantung pada bagian tubuh mana yang disentuh & jenis sentuhan
- Melakukan Aksi – pesan yang disampaikan setelah dengan aksi : mis. Kartu ucapan, e-mail, dll

Verbal – apa yang diucapkan oleh kata-kata kita



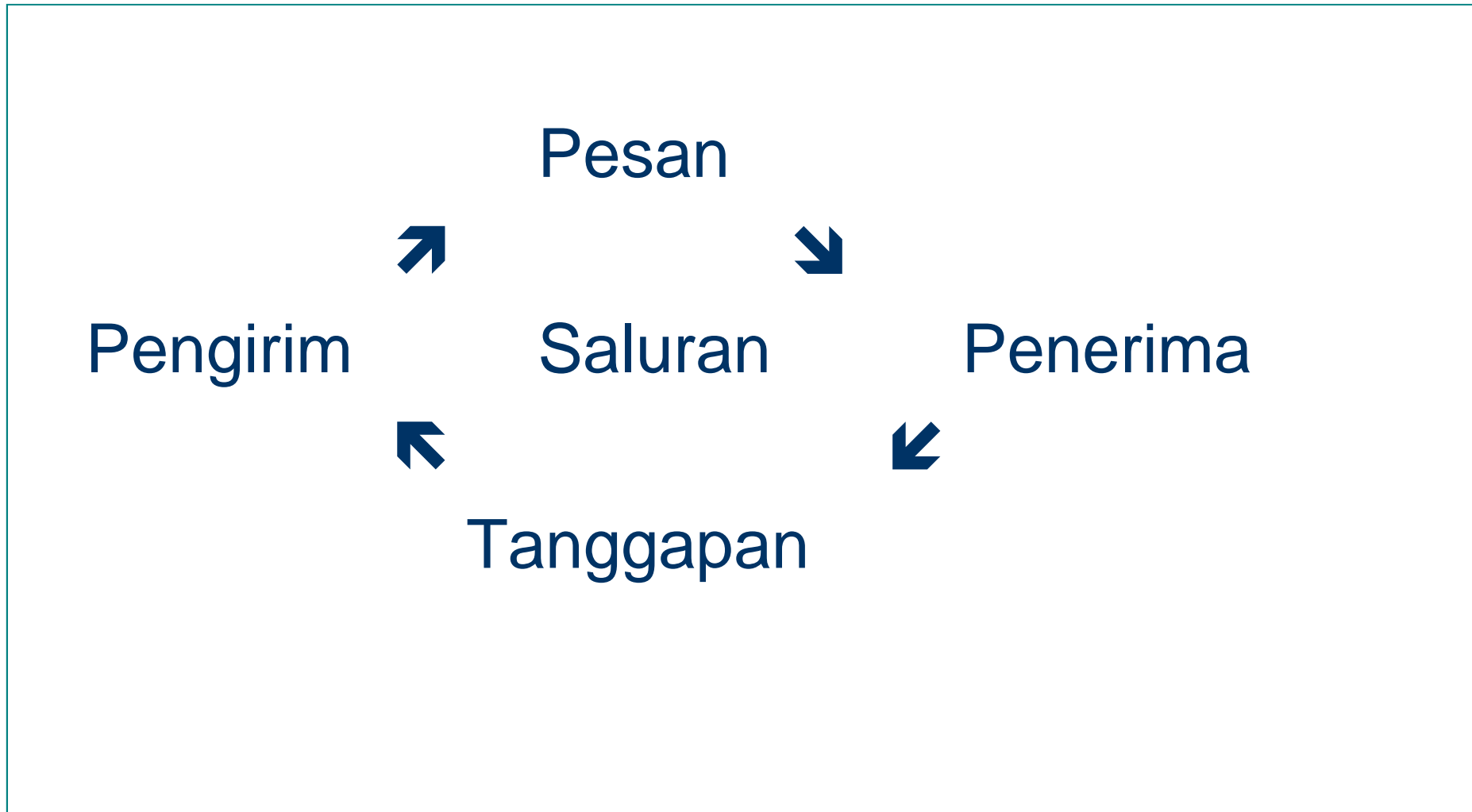
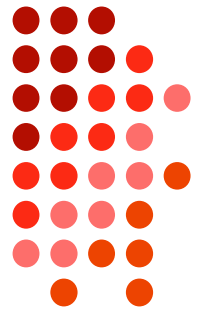
- Kata-kata merupakan sebuah cerminan nilai seseorang & kata-kata tersebut bisa secara efektif membuat komunikasi dengan seseorang berhasil atau terhenti.
- Beberapa orang menggunakan bahasa yang berbeda ketika di rumah, bar atau di tempat kerja.

Non verbal – apa yang diucapkan oleh tubuh kita

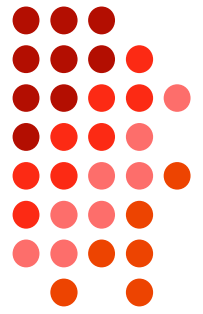


- Bahasa tubuh banyak memberitahu orang apa yang kita pikirkan.
- Jarak, kontak mata, cara kita menyentuh mereka, ekspresi wajah kita.
- Komunikasi non verbal dianggap lebih jujur daripada komunikasi verbal.
- Peribahasa Inggris - “actions speak louder than words!” (perbuatan lebih nyata daripada kata-kata)

Proses Komunikasi



Komunikasi yang efektif



- Memerlukan lingkungan, keamanan, emosi, supaya dapat mengekspresikan diri
- Tunjukkan/ekspresikan saling berminat
- Berbagi ide dan perasaan
- Tunjukkan pengertian tentang ide dan perasaan
- Memerlukan lebih dari satu Individu, baik sebagai penerima atau pengirim pesan

Komunikasi yang ... (lanjutan)



- Komunikasi memerlukan pembicaraan dan keterampilan mendengar secara hati-hati
- Kadang-kadang 'saluran' buntu atau dialihkan oleh gangguan atau isu-isu mendesak. Ini bisa menghalangi komunikasi tentang isi pesan sebelumnya.
- Gunakan multi saluran/ekspresi/tanda – misalnya senyuman, kontak mata, berbicara, mendengarkan, sentuhan atau anggukan.

Komunikasi Perubahan Perilaku



- Komunikasi yang memiliki sasaran perubahan perilaku memerlukan waktu yang panjang.
- Dalam intervensi, informasi dan proses pendidikan pada seseorang akan melewati tahap-tahap (pikiran dan emosi) internal sebelum mereka berubah perilakunya.

Komunikasi dan Perubahan Perilaku



- Seseorang mulai dengan tidak sadar tentang perlunya mengubah perilaku mereka
- Jika ada intervensi yang relevan, mereka mulai sadar tentang masalahnya
- Kemudian mereka menjadi sadar tentang perlunya untuk berubah & untuk mencari informasi untuk meyakinkan perubahannya
- Mereka menjadi lebih berpengetahuan & termotivasi untuk berubah

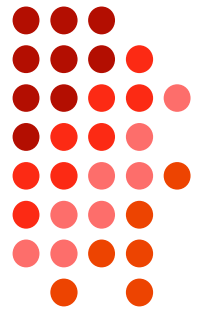


Komunikasi dan ...(lanjutan)



- Kemudian orang ini akan mencoba perilaku baru, mengkajinya dan memutuskan apakah mencobanya atau tidak.
- Bila 'sumber-sumber' internal dan eksternal mencukupi & mendukung, perilaku baru akan menjadi kebiasaan & terpadu dalam diri seseorang

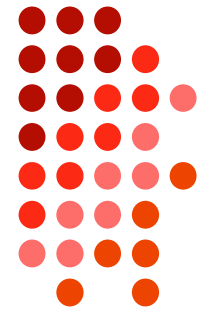
Mendengar Aktif



Mendengar aktif berarti lebih dari sekedar mendengar. Tindakan ini akan membantu orang yang sedang berbicara merasa bahwa dia sedang didengarkan atau dipahami. Mendengar aktif mendorong komunikasi pengalaman, pemikiran dan perasaan yang lebih terbuka. Dalam mendengar aktif, orang mendengar



Bagaimana melakukannya?



- Menggunakan bahasa tubuh untuk menunjukkan ketertarikan dan pemahamannya. Pada banyak kebudayaan, tindakan ini
- Menggunakan ekspresi wajah untuk menunjukkan ketertarikan dan refleksi apa yang dikatakan.
- Mendengar bagaimana segala sesuatu yang dikatakan oleh pembicara akan diperhatikan.
- Menanyakan pertanyaan untuk menunjukkan keinginan untuk memahami
- Meringkas hasil pembicaraan untuk mengetahui apa yang dibicarakan.

Ketrampilan yang diharapkan dari Petugas Lapangan



- **Pendengar yang baik**
 - Tidak menginterupsi, menciptakan suasana hening, tidak bicara sebelum mendengarkan, tunjukkan bahwa anda mendengar melalui anggukan, kontak mata dan bertanya
- **Orang yang bersahabat**
 - Hangat, ramah, mendengarkan untuk merasakan
- **Penuh perhatian**
 - Menanyakan pertanyaan yang sesuai, tidak menginterogasi, mendengarkan, mengingat, memberi komentar relevan, memberi informasi relevan, memahami sama pentingnya dengan saran



Ketrampilan(lanjutan)



- **Sumber Informasi**
 - Mempunyai informasi yang baik, memberi informasi yang benar, mengecek ketidakyakinan, rujuk bila tidak tahu
- **Tidak menghakimi**
 - Tidak berasumsi, tidak mengkategorikan orang, tidak mengevaluasi, tidak memaksakan nilai pribadi, memperlakukan semua orang sama
- **Empati**
 - menempatkan diri pada posisi klien dimana anda siap untuk memahami apa yang mereka alami. Klien akan merasa anda memahami apa yang terjadi pada mereka.

