

Kecakapan Komunikasi Verbal



Tine A. Wulandari, S.I.Kom.



Komunikasi verbal atau lisan yang efektif tergantung pada sejumlah faktor dan tidak dapat sepenuhnya dipisahkan dari kecakapan antarpribadi yang penting lainnya seperti komunikasi non-verbal, kecakapan mendengarkan dan klarifikasi.

Kejelasan berbicara, tetap tenang dan fokus, bersikap sopan dan mengikuti beberapa aturan dasar etiket, hal-hal tersebut akan membantu proses komunikasi verbal.

Komunikasi Pembuka



Dalam banyak pertemuan antarpribadi, beberapa menit pertama sangat penting karena kesan pertama memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan komunikasi selanjutnya.

Setiap orang memiliki harapan dan norma tentang bagaimana pertemuan awal harus dilanjutkan dan orang cenderung untuk berperilaku sesuai dengan harapan-harapan ini. Jika harapan ini tidak cocok, komunikasi tidak akan efektif atau berjalan lancar, dan beberapa bentuk negosiasi diperlukan jika hubungan ingin diteruskan.

Pada pertemuan pertama, formalitas dan salam yang tepat biasanya diharapkan: formalitas tersebut dapat mencakup jabat tangan, pengenalan diri sendiri, kontak mata dan diskusi sekitar topik yang netral seperti cuaca atau perjalanan Anda mungkin berguna. Sebuah disposisi ramah dan wajah tersenyum jauh lebih mungkin untuk mendorong komunikasi dari wajah kosong atau kurangnya perhatian.

Mendorong orang lain untuk berpartisipasi dalam diskusi (terutama dalam kerja kelompok)

Menandakan minat pada apa yang orang lain katakan

Membuka jalan bagi pengembangan dan / atau pemeliharaan hubungan

Menghilangkan ketakutan dan memberikan jaminan

Tampilkan kehangatan dan keterbukaan.

Mengurangi rasa malu atau gugup dalam diri kita sendiri dan orang lain.

Penguatan

Penggunaan kata-kata yang mendorong bersama gerakan non-verbal seperti mengangguk kepala, ekspresi wajah yang hangat dan mempertahankan kontak mata, lebih mungkin untuk memperkuat keterbukaan pada orang lain.

Penggunaan dorongan dan penguatan positif dapat: dilakukan dengan

Mendengarkan secara Efektif



Mendengarkan secara aktif merupakan kecakapan penting namun, sebagai komunikator, orang cenderung menghabiskan jauh lebih banyak energi mempertimbangkan apa yang akan mereka katakan daripada mendengarkan apa yang orang lain katakan.

Meskipun mendengarkan secara aktif adalah kecakapan dalam diri sendiri, tetapi hal ini penting untuk komunikasi verbal yang efektif.

Hal Penting dalam Mendengarkan secara Aktif dan Efektif



- ☞ Mengatur lingkungan yang nyaman kondusif untuk tujuan komunikasi, contoh: ruang hangat & cahaya dengan kebisingan yang minimal.
- ☞ Bersiaplah untuk mendengarkan.
- ☞ Tetap berpikiran terbuka dan berkonsentrasi pada arah utama dari pesan pembicara.
- ☞ Hindari gangguan jika mungkin.
- ☞ Menunda penilaian sampai Anda telah mendengar semuanya.
- ☞ Objektif.
- ☞ Jangan mencoba untuk memikirkan pertanyaan berikutnya sementara orang lain adalah memberikan informasi.
- ☞ Jangan terpaku pada satu atau dua poin dengan mengorbankan orang lain.
- ☞ Pembicara tidak boleh stereotip. Cobalah untuk tidak membiarkan prasangka terkait dengan, misalnya, jenis kelamin, etnis, kelas sosial, penampilan atau dress mengganggu apa yang dikatakan.

Mendapatkan informasi

Memulai percakapan

Menguji pemahaman

Menarik seseorang ke percakapan

Menunjukkan minat dalam diri seseorang

Mencari dukungan atau perjanjian

Memberikan Pertanyaan

Memberikan pertanyaan yang efektif merupakan kecakapan yang penting.

Memberikan pertanyaan dapat digunakan untuk:

Pertanyaan Tertutup



Pertanyaan tertutup cenderung untuk mencari jawaban yang terdiri dari hanya satu atau dua kata (seperti 'ya' atau 'tidak') dan, dalam melakukannya, membatasi ruang lingkup respon.

Dua contoh pertanyaan tertutup

"Apakah Anda bepergian dengan mobil hari ini?" dan "Apakah Anda melihat pertandingan sepak bola kemarin?"

Jenis pertanyaan seperti ini berarti kontrol komunikasi dikelola oleh penanya namun hal ini seringkali hasilnya tidak seperti yang diinginkan ketika mencoba untuk mendorong komunikasi verbal.

Tetapi, pertanyaan tertutup dapat berguna untuk memfokuskan diskusi dan mendapatkan jawaban singkat bila diperlukan.

Pertanyaan Terbuka



Pertanyaan terbuka memperluas ruang lingkup untuk memberikan respon karena menuntut diskusi lebih lanjut dan elaborasi.

Misalnya, “Bagaimana lalu lintas pagi ini?” atau “Apa yang Anda ingin dapatkan dari diskusi ini?”

Pertanyaan terbuka akan memakan waktu lebih lama untuk menjawab, tetapi memberikan orang lain jauh ruang yang lebih untuk mengekspresikan diri dan mendorong keterlibatan dalam percakapan.

Percerminan dan klarifikasi sering melibatkan kutipan pesan yang dikomunikasikan kepada Anda oleh pembicara dalam kata-kata Anda sendiri, menangkap esensi dari fakta-fakta dan perasaan yang diekspresikan, dan mengkomunikasikan pemahaman Anda kembali ke pembicara.

Ini adalah kecakapan yang berguna karena:



Anda dapat memeriksa bahwa Anda telah memahami pesan dengan jelas.

Pembicara mendapat umpan balik tentang bagaimana pesan telah diterima.

Ini menunjukkan minat, dan menghormati, apa yang orang lain katakan.

Anda menunjukkan bahwa Anda mempertimbangkan sudut pandang orang lain.

Melakukan cerminan dan klarifikasi

Percerminan dan klarifikasi adalah proses memikirkan kembali pemahaman orang lain tentang apa yang telah dikatakan. Meskipun pencerminan dan klarifikasi adalah kecakapan khusus yang digunakan dalam konseling, tetapi dapat juga diterapkan pada berbagai konteks komunikasi dan kecakapan yang berguna untuk belajar.

Mengambil Kesimpulan



Ringkasan adalah gambaran dari poin atau isu utama yang diangkat. Meringkas juga dapat memiliki tujuan yang sama dengan 'klarifikasi'.

Namun, meringkas memungkinkan kedua belah pihak untuk meninjau dan menyetujui komunikasi dipertukarkan antara mereka hingga titik tertentu.

Ketika digunakan secara efektif, ringkasan juga dapat berfungsi sebagai panduan untuk langkah (komunikasi) selanjutnya.

Komunikasi Penutup



- ☞ Cara komunikasi ditutup atau berakhir, setidaknya sebagian, akan menentukan cara percakapan diingat
- ☞ Berbagai sinyal halus, atau kadang-kadang tidak begitu halus, dapat digunakan untuk mengakhiri interaksi. Sebagai contoh, beberapa orang mungkin menghindari kontak mata, berdiri, memutar tubuh mereka untuk menjauh, atau menggunakan perilaku seperti melihat jam tangan atau menutup notes atau buku. Semua ini tindakan non-verbal menunjukkan kepada orang lain mengenai keinginan mengakhiri komunikasi.
- ☞ Menutup interaksi terlalu tiba-tiba tidak memberikan kesempatan rang lain untuk 'melengkapi' apa yang ia katakan sehingga Anda harus memastikan ada waktu untuk berbasa-basi.
- ☞ Penutupan interaksi adalah saat yang tepat untuk membuat perjanjian yang akan datang. Dapat disertai dengan sejumlah gerakan perpisahan yang sopan (diterima secara sosial).