

PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Psikologi Komunikasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 2



Apa itu Psikologi Komunikasi?

Komunikasi sebagai ilmu yang multidisiplin mempunyai banyak pengertian dan makna sesuai dengan latar belakang bidang ilmu yang memberi pengertian. Sehingga komunikasi dapat diartikan dalam perspektif sosiologi, psikologi, psikologi sosial, antropologi, politik, dan sebagainya

Bagaimanapun komunikasi merupakan bagian yang essential bagi pertumbuhan kepribadian manusia dan komunikasi erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia. Karenanya komunikasi selalu menarik minat psikolog

Psikologi komunikasi mempunyai batasan makna yang sangat luas, meliputi segala penyampaian energi, gelombang suara, tanda diantara tempat, sistem atau organisme.

Kata komunikasi sendiri dipergunakan sebagai proses, pesan, pengaruh atau secara khusus sebagai pesan pasien dalam psikoterapi

Jadi psikologi komunikasi adalah ilmu yang berusaha menguraikan, meramalkan dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral dalam komunikasi.

Peristiwa mental adalah *internal mediation of stimuli* sebagai akibat berlangsungnya komunikasi (Fisher)

Sementara peristiwa behavioral adalah apa yang nampak ketika orang berkomunikasi

4 Ciri Psikologi Komunikasi

Penerimaan
Stimuli Secara
Inderawi
(*Sensory
Reception of
Stimuly*).

Proses yang
Mengantarai
Stimuli dan
Respons
(*Internal
Mediation Of
Stimuli*).

Prediksi
Respons
(*Prediction of
Response*).

Peneguhan
Response
(*Reinforcement
of Response*)

Menurut APA (*American Psychology Association*)



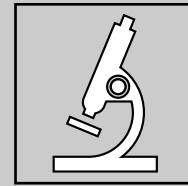
**Komunikasi
adalah:**

Transmisi informasi, yang mungkin dengan cara verbal (lisan atau tertulis) atau nonverbal (see nonverbal communication). Manusia berkomunikasi untuk berhubungan dan bertukar ide, pengetahuan, perasaan, dan pengalaman dan untuk banyak tujuan interpersonal dan sosial lainnya. Hewan non-manusia juga berkomunikasi secara vokal atau nonvocally untuk berbagai tujuan. (see animal communication). komunikasi dipelajari oleh psikolog kognitif dan eksperimental, dan gangguan komunikasi ditangani oleh terapis kesehatan mental dan perilaku dan oleh terapis bicara dan bahasa. Komunikasi adalah disiplin yang mempelajari proses dan sistem yang terlibat dalam komunikasi baik pada tingkat interpersonal maupun sosial secara luas, dalam kasus terakhir memberikan perhatian khusus pada media penerbitan dan sistem telekomunikasi. (telephones, radio, television, internet, etc.)

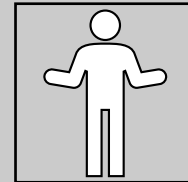
- Tujuan Psikologi Komunikasi Secara Umum

Psikologi meneliti kesadaran dan pengalaman manusia. Hal tersebut diarahkan pada pusat perhatian perilaku manusia dan mencoba menyimpulkan proses kesadaran yang menyebabkan terjadinya perilaku manusia

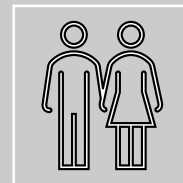
Menurut George A. Miller



Psikologi adalah ilmu yang mencoba untuk menggambarkan, memprediksi, dan mengendalikan peristiwa mental dan perilaku.

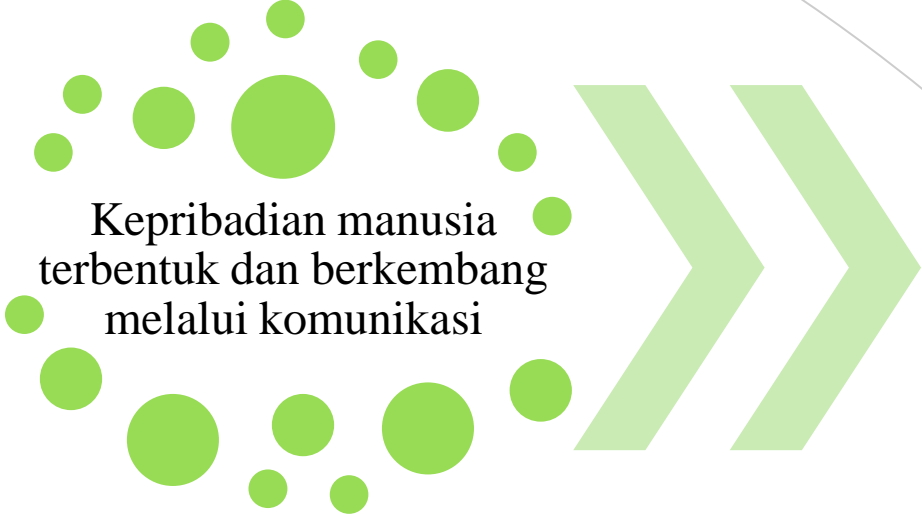


psikologi komunikasi adalah ilmu yang berusaha menguraikan, meramalkan, dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral dalam komunikasi



Peristiwa mental adalah "*internal meditation of stimuli*", sebagai akibat berlangsungnya komunikasi

Kepribadian Manusia



Kepribadian manusia terbentuk dan berkembang melalui komunikasi

Melalui komunikasi seorang individu menemukan dirinya sendiri, mengembangkan konsep diri, dan menetapkan dirinya dengan lingkungan sekitarnya

Hubungan tersebut menentukan kualitas hidupnya sendiri

Kegagalan berkomunikasi akan berakibat buruk pada proses pembentukan kepribadian seseorang

Karakteristik Komunikasi

Ciri khas proses komunikasi

- a. Komunikasi itu proses yang dinamis
- b. Komunikasi itu tak bisa diulang atau diubah

Fungsi Komunikasi

- a. Memahami diri sendiri dan orang lain
- b. Memapankan hubungan yang bermakna
- c. Mengubah sikap perilaku

Lima Aksioma Komunikasi

- a. Aksioma satu : seseorang tidak dapat tidak berkomunikasi
- b. Aksioma dua : Setiap interaksi memiliki dimensi isi dan hubungan
- c. Aksioma tiga : Setiap interaksi diartikan oleh bagaimana para pelaku interaksi menjelaskan kejadian
- d. Aksioma empat : Pesan bersifat digital dan analog
- e. Aksioma lima : Pertukaran komunikasi bersifat simetrik dan komplementer

Teori Psikologi Tentang Manusia

Psikoanalisis

Sigmund Freud, pendiri psikoanalisis memfokuskan perhatian kepada totalitas kepribadian manusia, bukan pada bagian-bagiannya yang terpisah. *Id*, *Ego*, dan *Superego*

1. *Id* adalah bagian kepribadian yang menyimpan dorongan biologis manusia –pusat instink (hawa nafsu)
2. *Ego* adalah jembatan tuntutan *Id* dengan realitas dunia luar, sebagai mediator antara hasrat- hasrat hewani dengan tuntutan rasional dan realistic
3. *superego* adalah hati nurani yang merupakan internalisasi dari norma-norma sosial dan kultural masyarakatnya

Behaviorisme

Behaviorisme hanya ingin menganalisa perilaku yang tampak saja, yang dapat diukur, dilukiskan dan diramalkan

Sering disebut sebagai Teori Belajar. Belajar artinya perubahan perilaku organisme sebagai pengaruh lingkungan

Kognitivisme

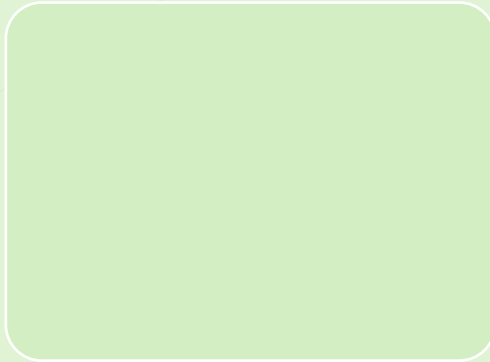
Dalam aliran ini manusia dipandang sebagai makhluk yang selalu berusaha memahami lingkungannya: manusia: makhluk yang selalu berpikir (*Homo Sapiens*).

Jiwalah yang menjadi alat utama pengetahuan, bukan alat indera. Jiwa menafsirkan pengalaman inderawi secara aktif: mencipta, mengorganisasikan, menafsirkan, mendistorsi dan mencari makna. Tidak semua stimuli kita terima

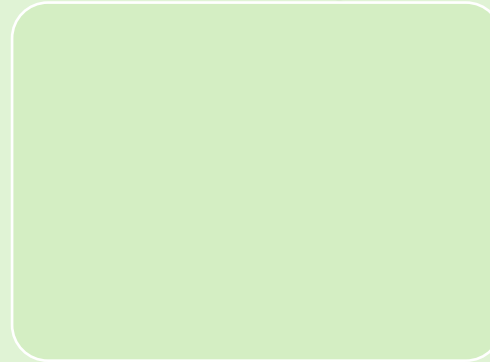
Humanisme

manusia menentukan cinta, kreativitas, dan pertumbuhan pribadi yang ada dalam dirinya

Psikologi Humanisme ini mengambil banyak dari psikoanalisis NeoFreudian (sebenarnya Anti-Freudian) tetapi lebih banyak mengambil dari fenomenologi dan eksistensialisme. Hal lain yang membedakan adalah perhatian terhadap makna kehidupan.



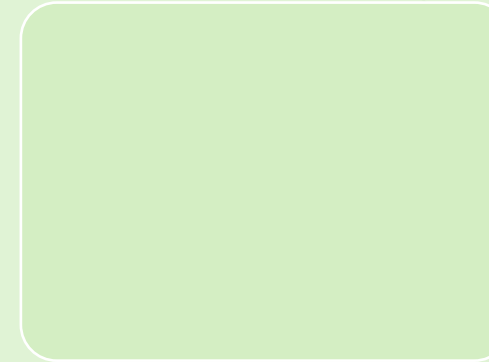
psikologi komunikasi adalah ilmu yang berusaha menguraikan, meramalkan dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral dalam komunikasi. Peristiwa mental adalah *internal mediation of stimuli* sebagai akibat berlangsungnya komunikasi (Fisher) Sementara peristiwa behavioral adalah apa yang nampak ketika orang berkomunikasi.



Komunikasi adalah sebuah peristiwa sosial –peristiwa yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia lain, dan mencoba menganalisa peristiwa sosial secara psikologis membawa kita pada psikologi sosial. Karena itu pendekatan psikologi sosial adalah juga pendekatan psikologi komunikasi.



4 ciri pendekatan psikologi komunikasi : Penerimaan Stimuli Secara Inderawi, Proses yang Mengantarai *Stimuli* dan *Respons*, Prediksi Respons, Peneguhan Respons



Teori psikologi tentang manusia antara lain Psikoanalisis, Behaviorisme, Kognitivisme, Humanisme



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Pendekatan Psikologi Komunikasi dalam Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 3



1

Lesson 1.

Peranan psikologi komunikasi dalam PIO

2

Lesson 2.

Komunikasi atasan dan bawahan dan sebaliknya

PENDEKATAN DALAM ILMU PSIKOLOGI ORGANISASI DAN INDUSTRI

PSIKOLOGI KOMUNIKASI DALAM PIO

- Perilaku organisasi sebagai terjemahan dari Organizational Behavior, diartikan sebagai studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Perilaku organisasi berarti mencoba untuk membuktikan adanya perubahan-perubahan fundamental dalam lingkup ilmu organisasi dan manajemen dewasa ini. Organisasi dasar terhadap perilaku manusia makin dirasakan urgensinya bagi setiap management di tingkat manapun dengan tujuan praktis untuk mendeterminasi bagaimanakah psikologi komunikasi mempengaruhi usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi
- Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian dan penerimaan informasi yang menjadi salah satu sumber daya untuk menjaga, memelihara, memajukan dan mengembangkan organisasi secara dinamis sesuai dengan tujuannya. Di samping itu komunikasi dapat juga diartikan sebagai proses penyampaian informasi berupa gagasan, pendapat, penjelasan, saran-saran dan lain-lain dari sumbernya kepada dan untuk memperoleh, mempengaruhi atau merubah respon sesuai dengan yang diinginkan sumber informasi (Nawawi, 2000:99).

PENGERTIAN KONSEPTUAL KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

- Secara sederhana disebut, jika ada dua orang atau lebih dalam organisasi dengan sendirinya akan berlangsung komunikasi. Organisasi merupakan “wadah kegiatan” orang-orang yang melakukan berbagai tugas untuk mencapai tujuan bersama (common goals). Mereka bekerja dalam struktur hubungan yang dibatasi oleh peran tugasnya. Dinamika perilaku yang ditampilkannya diisi oleh posisi “tawar menawar” antara “needed accomplishment” dan “lask accomplishment” yang mewarnai produktivitas kelompok maupun perorangan.
- Komunikasi penting dan merupakan sentral dari kehidupan organisasi, tetapi menganggapnya hanya sebagai salah satu dari sejumlah proses yang berlangsung dalam organisasi. Berbagai pandangan kaum ilmuwan dalam bidang komunikasi menganggap komunikasi sebagai kekuatan dominan dalam kehidupan organisasi. Karena itu komunikasi merupakan inti organisasi, tanpa komunikasi tidak akan terdapat aktivitas organisasi.

KOMUNIKASI MELAKUKAN EMPAT FUNGSI UTAMA DALAM KELOMPOK ATAU ORGANISASI, YAITU

Pengendalian. Komunikasi berperan mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara. Contoh: ketika kelompok kerja menggoda atau melecehkan seorang anggota yang terlalu produktif (dan anggota lain dari kelompok itu terlihat buruk), mereka melakukan komunikasi secara informal dan mengendalikan perilaku anggota

Motivasi. Komunikasi membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan, seberapa baik mereka dalam melakukannya dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerja mereka

Pernyataan emosional. Komunikasi dalam kelompok adalah mekanisme dasar para anggota yang memperlihatkan kepuasan dan frustrasi. Oleh karena itu, komunikasi menyediakan pernyataan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial

Informasi. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan oleh para individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan mengirimkan data yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan

ARAH DALAM KOMUNIKASI

KOMUNIKASI KE
ARAH BAWAH

KOMUNIKASI KE
ARAH ATAS

KOMUNIKASI
LATERAL

➤ KOMUNIKASI KE ARAH BAWAH

- Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dari sebuah kelompok atau organisasi menuju ke level yang lebih rendah adalah komunikasi kearah bawah. Para pemimpin kelompok dan para manajer menggunakannya untuk menugaskan tujuan, memberikan instruksi pekerjaan, menjelaskan kebijakan dan prosedur, menunjukkan permasalahan yang memerlukan perhatian, dan menawarkan umpan balik
- Bukti dengan jelas mengindikasikan bahwa penjelasan dapat meningkatkan komitmen pekerja dan mendukung keputusan.
- Permasalahan lainnya dalam komunikasi kearah bawah adalah sifat satu arahnya, secara umum, para manajer menginformasikan kepada para pekerja tetapi jarang sekali meminta nasihat atau opini dari mereka.

KOMUNIKASI KE ARAH ATAS

- Komunikasi kearah atas menuju kepada level yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mengenai perkembangan dari tujuan, dan menyampaikan permasalahan saat ini. Untuk melakukan komunikasi kearah atas secara efektif, berusaha untuk mengkomunikasikan dalam pokok berita bukan hanya narasi

➤ KOMUNIKASI LATERAL

Ketika komunikasi terjadi di antara para anggota dari kelompok kerja yang sama, para anggota dari kelompok kerja pada level yang sama, para manager pada level yang sama atau beberapa pekerja yang setara secara horizontal lainnya.

Komunikasi lateral menghemat waktu dan memfasilitasi koordinasi.

PILIHAN DALAM SALURAN KOMUNIKASI

Memilih metode komunikasi.

Jika perlu menilai daya tangkap komunikan, gunakan komunikasi lisan.

Rapat dengan tempat yg berbeda, dgn *video conference*.

Komunikasi yg rumit dan lama, dgn komunikasi scr tertulis (keterbatasan ekspresi)

Informasi dapat diverifikasi, gunakan komunikasi tertulis

Beberapa perusahaan memiliki kebijakan yang mengatur penggunaan medsos (twitter, facebook, dll).

- Manajemen sulit mengendalikan posting2 karyawan di fb, twitter yg bs membahayakan reputasi perusahaan, kerahasiaan perusahaan, informasi yg sensitif.
- Ada sebagian karyawan yang memilih untuk memposting di blog milik pribadi. Perlu diwaspadai jika dilakukan saat jam kerja, koneksi internet mungkin akan dimonitor oleh perusahaan.

Permasalahan ketika memilih Email :

- Salah dalam mengartikan pesan. Jika mengirimkan pesan penting, pastikan dibaca kembali kejelasan dari pesan tersebut, sehingga penerima pesan tidak salah menangkap pesan.
- Dampak dari pesan negatif. Perlu lebih hati-hati ketika menulis pesan negatif.
- Perlu banyak waktu. Menyortir, membaca dan menulis email memerlukan banyak waktu. Jangan memeriksa email saat pagi hari, periksa email saat tertentu, tidak berlangganan produk tertentu yang bisa mengacaukan.
- Ekspresi emosi terbatas. Apabila pesan disampaikan secara langsung akan membuat tidak nyaman.
- Kekhawatiran privasi. Permasalahan yang akan muncul : email akan dimonitor, jika tidak hati-hati bisa menyebarkan data penting.
- Profesionalisme. Gunakan bahasa yang formal, bukan “jargon”, gunakan alamat email yang resmi dan pribadi, buat pesan singkat, ditulis dengan baik.

RINTANGAN-RINTANGAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

PENYARINGAN.

- Level yang semakin vertikal dalam hierarki organisasi, maka akan semakin membuka banyak kesempatan untuk melakukan penyaringan.

PEMILIHAN PERSEPSI

Pemilihan persepsi merupakan hal penting, sebab para penerima dalam proses komunikasi melihat dan mendengar secara selektif berdasarkan pada kebutuhan mereka, motivasi, pengalaman, latar belakang, dan karakteristik personal lainnya

INFORMASI YANG BERLEBIHAN

- Individu memiliki kapasitas yang terbatas untuk memproses data. Ketika informasi yang dimiliki harus bekerja melebihi kapasitas pemrosesan kita, maka hasilnya adalah informasi yang berlebihan

EMOSI

Dapat menginterpretasikan pesan yang sama secara berbeda ketika marah atau putus asa dibandingkan ketika sedang bahagia

RINTANGAN-RINTANGAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

BAHASA

- Jika kita mengetahui bahasa dari penerima, akan lebih mempermudah komunikasinya dan meminimalkan kesulitan dalam berkomunikasi.

KEKHAWATIRAN KOMUNIKASI

Adanya kesulitan untuk melakukan komunikasi baik secara lisan, tertulis atau keduanya untuk berbicara dengan orang lain.

KEHENINGAN

- Keheningan pekerja berarti manager kurang informasi mengenai permasalahan operasional yang sedang berlangsung

BERBOHONG

Adanya kesalahan penyajian atas informasi secara sekaligus atau berbohong.



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Keterampilan Komunikasi Kerja

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 4



SISTEM KOMUNIKASI

- 1. KOMUNIKASI INTRAPERSONAL
- 2. KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi Intrapersonal

- Pengaruh Persepsi pada Komunikasi Intrapersonal
- Pengaruh konsep diri pada Komunikasi Intrapersonal
- Unsur Dalam Sistem Komunikasi
- Bentuk Komunikasi Intrapersonal

PENGERTIAN

Komunikasi Intrapersonal (*diri sendiri*) adalah penggunaan bahasa dan pikiran yang terjadi didalam diri komunikator sendiri. Dalam komunikasi ini, posisi individu menjadi pengirim (*komunikator*) sekaligus penerima pesan (*komunikan*) yang memberikan feedback pada dirinya sendiri.

Contoh dari komunikasi ini adalah berdoa, bersyukur, intropeksi diri, dan berkhayal.

Komunikasi Intrapersonal sangat dibutuhkan untuk memahami diri sendiri.

Unsur-unsur Komunikasi Intrapersonal

Sensasi : tahap awal penerimaan pesan atau informasi yang diterima oleh alat indera manusia

Persepsi : proses pemberian makna terhadap informasi yang ditangkap oleh sensasi. Pemberian makna ini melibatkan unsur subjektif.

Memori : proses penyimpanan informasi dan evaluasinya dalam kognitif individu. Kemudian informasi dan evaluasi tersebut dikeluarkan atau diingat kembali pada suatu saat, baik sadar maupun tidak sadar.

Berpikir : proses mengolah, memanipulasi informasi untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah. Proses ini meliputi pengambilan masalah dan berpikir kreatif.



Proses penukaran informasi atau komunikasi yang dilakukan dua orang atau lebih secara langsung maupun dengan media yang bertujuan untuk memperoleh reaksi atau feedback dalam bentuk verbal ataupun non-verbal.

Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Menggunakan media tertentu (telepon, handphone, dll).

Bahasa yang digunakan formal maupun informal

Bersifat dialogis.



TUJUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

– Menyampaikan Informasi.

INFORMED



– Berbagi Pengalaman.

SHARING



• Melakukan Kerjasama

TEAM WORK



– Menumbuhkan Motivasi.

MOTIVATION



• Sebagai Sarana Pembelajaran

LEARNING



• Membentuk Hubungan Dengan Yang Lain

RELATIONSHIP



– Mengenal Diri Sendiri Dengan Orang Lain.

FIND MY SELF



– Menceritakan Kembali keadaan atau kondisi yang diterima .

TELLING



• Mengetahui Dunia Luar

KNOWING



– Mengubah Sikap Dan Perilaku.

CHANGING



Bentuk Komunikasi Interpersonal

Wawancara
kerja

Rapat.

Diskusi.

Kegiatan
jual-beli



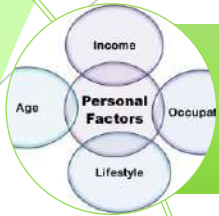
Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal merupakan kesukaan pada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang

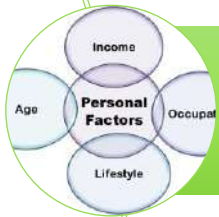
(Rakhmat, 2005)

- ❖ Semakin tertarik kita pada seseorang, semakin besar kecenderungan kita untuk berkomunikasi dengan orang tersebut (Barlund dalam Rakhmat, 2005)
- ❖ 2 faktor yang mempengaruhi atraksi interpersonal
 - ❖ Faktor situasional
 - ❖ Faktor personal

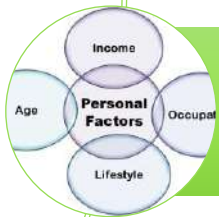
FAKTOR-FAKTOR PERSONAL YANG MEMENGARUHI ATRAKSI INTERPERSONAL



Kesamaan karakteristik personal



Tekanan emosional (stress)



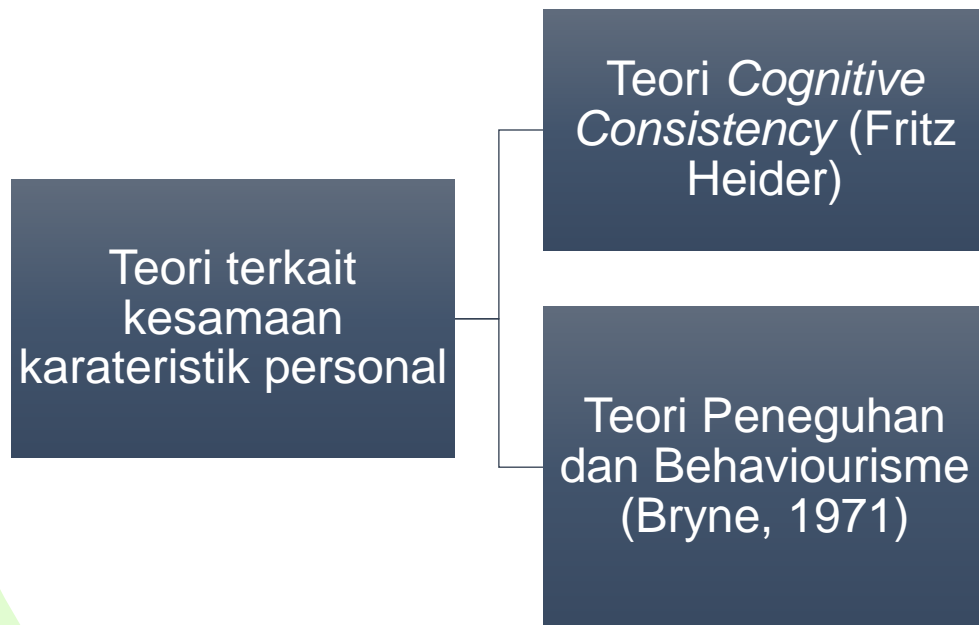
Harga diri (yang rendah)



Isolasi sosial

Kesamaan Karakteristik Personal

✓ Nilai, sikap, keyakinan, tingkat sosioekonomis, agama, ideologis, etc.



Teori *Cognitive Consistency* (Fritz Heider)

- Manusia selalu berusaha mencapai konsistensi dalam sikap dan perilaku.
- Kita ingin memiliki sikap yang sama dengan orang yang kita sukai supaya kognitif kita konsisten.

Kesamaan Karakteristik Personal

Teori Peneguhan dan Behaviourisme (Bryne, 1971)

- Terdapat hubungan linear antara kesamaan dan atraksi.
- Persepsi tentang adanya kesamaan akan mendatangkan rewards, dan perbedaan tidak mengenakan.
- Kesamaan sikap orang lain dengan kita memperteguh kemampuan kita dalam menafsirkan realitas.

Tekanan Emosional (stress)

• Penelitian Schachter (1959)

- Orang dalam keadaan tertekan memerlukan kehadiran orang lain



- *Anxiety producing situations* meningkatkan kebutuhan akan kasih sayang



- Kelompok solidaritas, Perkumpulan Pelajar di Luar negeri (PPIA), dsb



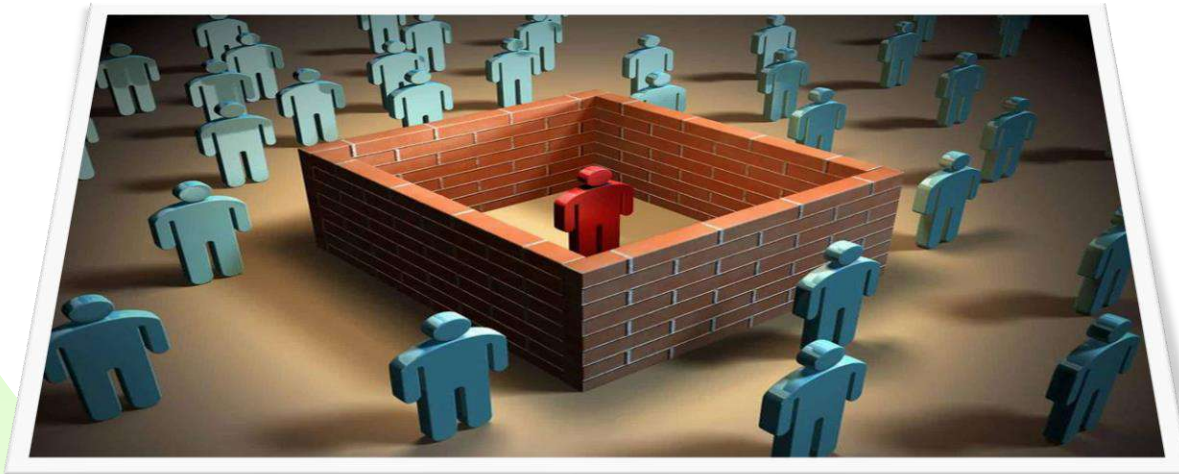
LOW SELF-ESTEEM

Mereka yang memiliki harga diri yang lebih rendah, cenderung lebih mudah menerima afiliasi (baik berupa kasih sayang, perhatian, dsb) akan bertambah

Penelitian Elaine Walster mengenai test kepribadian dan hubungannya dengan penerimaan akan afiliasi (bergabung dengan orang lain

Isolasi Sosial

- Manusia adalah makhluk sosial, ketika dia sedang terisolasi, maka kecenderungannya untuk menyenangi orang lain akan bertambah



- Gain-Loss Theory (Elliot Aronson, 1972): penambahan perilaku yang menyenangkan dari orang lain akan berdampak positif pada diri kita

FAKTOR-FAKTOR SITUASIONAL YANG MEMPENGARUHI ATRAKSI INTERPERSONAL

Daya tarik
fisik

Reward
(ganjaran)

Familiarity

Proximity
(kedekatan)

Competence
(kemampuan)

Pengaruh Atraksi Interpersonal pada Komunikasi Interpersonal

Penafsiran pesan dan penilaian

- Pendapat dan penilaian terhadap orang lain tidak hanya atas pertimbangan rasional, tetapi juga atas pertimbangan emosional.

Efektivitas komunikasi

- Komunikasi interpersonal dikatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan.

Interpersonal vs. Situational Communication®

INTERPERSONAL COMMUNICATION

Communication (Business or Personal) that is by nature:

- Unstructured
- Spontaneous
- Informal
- No planned payoff
- Thoughtful engagement
- Mostly effortless

SITUATIONAL COMMUNICATION

Communication (Business or Personal) that is by nature:

- Structured
- Less spontaneous
- More formal
- Planned payoff
- Thoughtful engagement with a purpose
- Requires significant effort and energy

**TUGAS KELOMPOK... BUATLAH VIDEO
DENGAN CARA WEBINAR TTG
KOMUNIKASI INTERPERSONAL.. MINIMAL
DURASI 2 MENIT...
DIKUMPULKAN TGL 12 OKTOBER 2020
JAM 13.00 DI GCR**



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Mengatur Keterampilan

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 5



Membuka Percakapan, Menetapkan Tujuan

Ketika mengambil inisiatif dalam percakapan yang efisien penting untuk membuka percakapan dengan singkat, jelas dan cepat

Bagaimana tepatnya membuka percakapan secara alami tergantung pada situasinya. Ketika ingin mendiskusikan kemajuan proyek dengan kolega lama, Ketika memulai percakapan ini dilakukan secara berbeda dari ketika bertemu klien baru untuk pertama kalinya, atau dalam wawancara seleksi ketika bertemu pemohon/pelamar.

Dalam kasus pertama, akan memulai dengan cukup informal, sementara dalam kasus kedua biasanya akan memulai secara formal.

Untuk menciptakan suasana santai, seseorang sering memulai percakapan dengan membahas hal-hal bersifat umum. Hal ini dapat berfungsi dengan baik, tetapi harus disadari bahwa ada banyak orang yang tidak merasa nyaman ketika membahas hal-hal bersifat umum.

Perasaan tidak nyaman ini ditimbulkan karena seseorang memiliki gagasan bahwa waktu tidak dipergunakan secara efisien, dan di sisi lain karena seseorang tidak tahu persis bagaimana mengakhiri pembicaraan basa basi.

Orang-orang seperti itu hanya akan merasa nyaman ketika sampai pada titik, yaitu ketika percakapan tentang topik-topik penting segera dimulai

Evaluasi sasaran

Dapat diasumsikan bahwa percakapan didasarkan pada tujuan. Seringkali tujuannya adalah memecahkan masalah

Apakah pembicaraan sesuai dengan tujuan yang semenjak awal sudah ditetapkan, sangat berguna untuk mengevaluasi tujuan dengan mengajukan pertanyaan' dari waktu ke waktu.

Pertanyaan seperti:

'Apa sebenarnya yang ingin di capai?'

Apakah tujuan dapat dicapai?"

Apakah metode yang digunakan memadai dalam kaitannya dengan tujuan?"

Contoh percakapan:

Kami akan membahas rencana untuk minggu ini. Sementara itu, kami memutuskan bahwa kami akan menyusun ulang peti anggur dan dan Anda dapat mengejar pengiriman daging.

Apakah ada hal-hal lain yang perlu kita diskusikan sekarang?

Fakta Menarik

• Dalam contoh slide di atas dapat dilihat bahwa percakapan mengacu pada tujuan yang sudah ditetapkan di awal percakapan dan kemudian diberikan kesempatan kepada lawan untuk berbicara

• Ketika salah satu atau keduanya berpendapat bahwa perencanaan untuk minggu berikutnya belum dibahas secara memadai, maka dapat diputuskan untuk melanjutkan percakapan

• Jika keduanya setuju bahwa tujuan telah tercapai, maka percakapan dapat diputuskan kesepakatan.

• Di akhir percakapan, sangat berguna untuk meringkas percakapan/disimpulkan

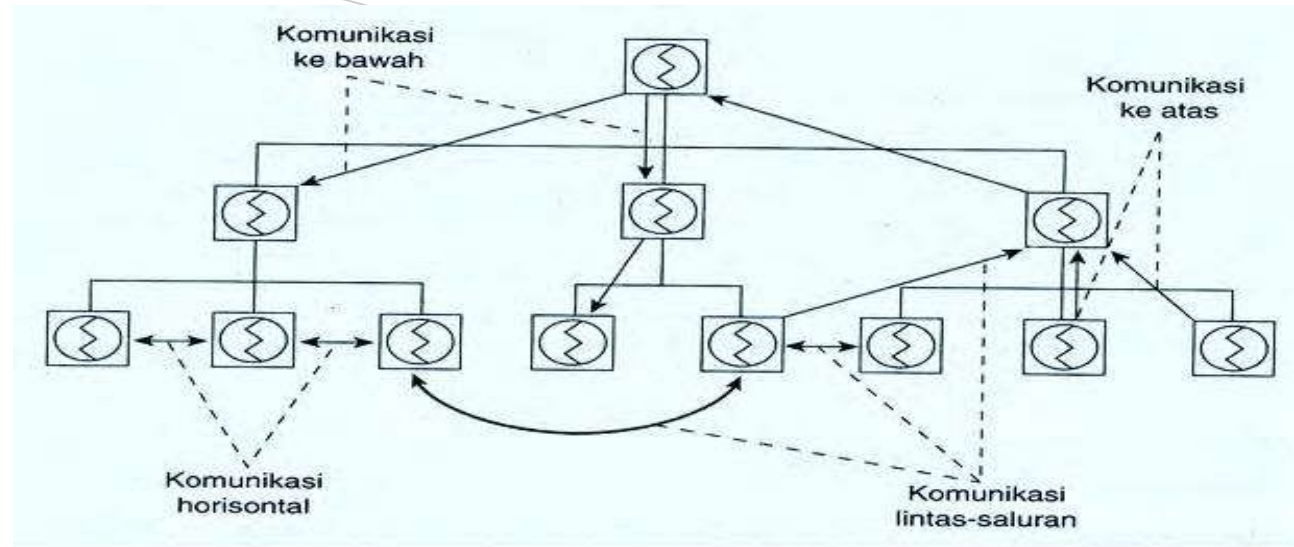
•Mendengarkan Instruksi Dari Atasan

Tidak hanya penting untuk memiliki struktur yang baik dalam percakapan, tetapi juga penting untuk membiarkan lawan bicara Anda tahu bahwa ia sedang didengarkan (Bostrom, 1990; Steil,1991).

Pertama: Mendengarkan dapat merangsang lawan bicara membuka percakapan

Kedua, seseorang dapat terhindar dari masalah yang akan terjadi ketika seseorang tidak mendengarkan dengan baik

Komunikasi Dalam Organisasi (Proses, Interpersonal)



Pentingnya komunikasi dalam hubungannya dengan pekerjaan ditunjukkan oleh banyaknya waktu yang dipergunakan untuk berkomunikasi dalam pekerjaan

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam mengintegrasikan dan mengkoordinasikan semua bagian dan aktivitas di dalam organisasi. Bagaimana fungsi komunikasi dalam organisasi dan dengan cara mana struktur organisasi membatasi aliran komunikasi

How to Communicate?

Komunikasi yang tepat yang digunakan oleh pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya menggunakan komunikasi ke bawah, komunikasi ke bawah mempunyai fungsi pengarahan, perintah, indoktrinasi, inspirasi, dan evaluasi

Komunikasi di dalam organisasi tidak hanya dibutuhkan oleh seorang pemimpin melainkan bawahan pun perlu memperhatikan komunikasi dengan atasan, komunikasi yang demikian ini termasuk kedalam komunikasi keatas.

Aliran komunikasi ke atas dari hierarki wewenang yang lebih rendah ke yang lebih tinggi biasanya mengalir di sepanjang rantai komando

Fungsi utama komunikasi adalah untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan, keputusan, dan pelaksanaan pekerjaan karyawan pada tingkat yang lebih rendah (Masmuh, 2008)

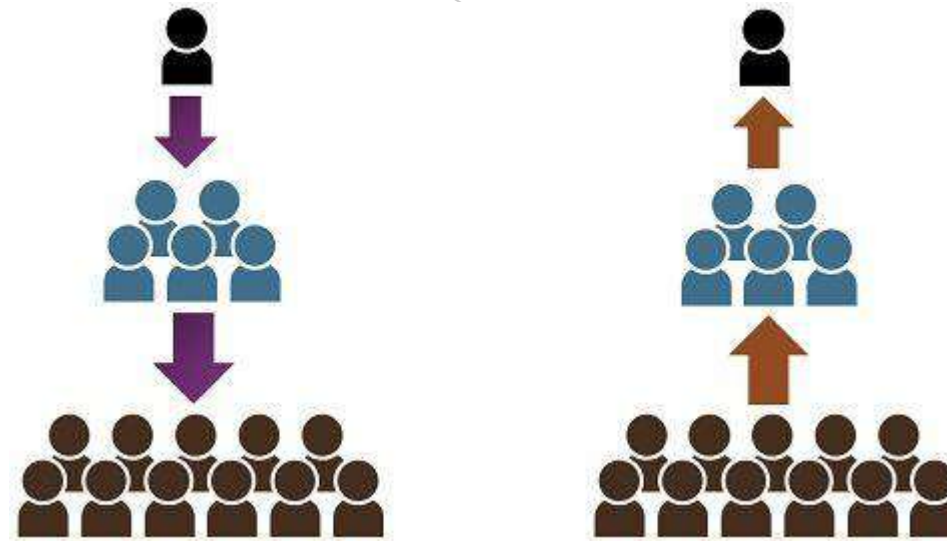
Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atasan bawahan menurut De Vito (2011) adalah merupakan proses mengirim dan menerima pesan antara atasan dan bawahan, dilakukan dengan bertatap muka dan memiliki umpan balik dengan tujuan untuk memelihara suatu hubungan

lima aspek komunikasi interpersonal atasan bawahan yaitu:



Komunikasi menjadi bagian terpenting bagi pemimpin ketika ingin mempengaruhi bawahannya untuk mau mengerjakan perintah ataupun dalam proses pengambilan keputusan



Perbedaan Antara Komunikasi Ke Atas dan Ke Bawah

Komunikasi ke atas mengacu pada bentuk komunikasi yang mengalir dari bawah ke atas. Pada ekstrem lain, komunikasi ke bawah adalah komunikasi, yang bergerak dari atas ke bawah. Komunikasi adalah tulang punggung organisasi karena tanpa itu hubungan superior-bawahan tidak dapat berkembang dan organisasi tidak akan dapat berfungsi secara efektif, untuk mencapai tujuan. Ini berkaitan dengan interaksi yang bermakna dan efektif antara dua orang atau lebih.



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Komunikasi Wawancara dan Seleksi Wawancara

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 6



Bahan Kajian



Memperkenalkan
wawancara



Wawancara terbuka



Wawancara semi- terstruktur



Wawancara Standar

Cara Perkenalan Diri Saat Interview dan Contohnya

- 1) Fokus dan Berikan Atensi pada Kehadiran HRD
- 2) Perhatikan Gesture Tubuh Kamu saat Bicara
- 3) Berikan Salam Pembuka
- 4) Mulai Perkenalan dengan Data Diri secara Umum
- 5) Jelaskan Jurusan dan Apa yang Dipelajari
- 6) Jelaskan Pengalaman Berkuliah
- 7) Jelaskan Pengalaman Kerja dengan Efektif

Berdasarkan cara pelaksanaannya, wawancara dibagi menjadi dua, yaitu wawancara terstruktur/terpimpin dan wawancara tidak terstruktur/bebas.

1. Wawancara Terstruktur/Terpimpin Wawancara terstruktur atau terpimpin adalah wawancara secara terencana yang berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.
2. Wawancara Tidak Terstruktur/Bebas Wawancara tidak terstruktur atau bebas adalah wawancara yang tidak berpedoman pada daftar pertanyaan

Jenis Wawancara Berdasarkan Jumlah Narasumber

Wawancara berdasarkan jumlah narasumber yang diwawancarai dibagi menjadi tiga, yaitu wawancara individu, kelompok, dan koferensi.

1. Wawancara Individu Wawancara individu adalah wawancara yang dilakukan seseorang pewawancara dengan responden tunggal atau wawancara secara perseorangan.
2. Wawancara Kelompok Wawancara kelompok adalah wawancara yang dilakukan terhadap sekelompok orang dalam waktu bersamaan.
3. Wawancara Konferensi Wawancara konferensi adalah wawancara antara seorang pewawancara dengan sejumlah responden atau sebaliknya.

Wawancara Berdasarkan Keterbukaan Informasi

Wawancara berdasarkan keterbukaan Informasi dibagi mejadi dua, yaitu wawancara terbuka dan tertutup.

1. Wawancara Terbuka Wawancara terbuka adalah wawancara yang terbuka untuk umum, artinya orang lain dapat hadir dan menyaksikan proses wawancara. Pertanyaan pada wawancara jenis ini tidak terbatas(tidak terikat) jawabannya.
2. Wawancara Tertutup Wawancara tertutup adalah wawancara yang orang lain tidak boleh hadir untuk menyaksikan proses wawancara. Pertanyaan yang boleh diajukan pada wawancara jenis ini terbatas.

Etika Ketika Melakukan Wawancara

1. Datang tepat waktu.
2. Perhatikan penampilan, bersikap santun, wajar, dan ramah.
3. Perkenalkan masalah yang akan ditanyakan sehingga narasumber tahu alasan dirinya dijadikan narasumber.
4. Mulailah dengan pertanyaan ringan (untuk narasumber yang punya banyak waktu), namun langsung ke personal inti untuk narasumber yang tidak punya banyak waktu untuk melakukan wawancara.
5. Hindari pertanyaan yang sifatnya menggurui, pribadi, dan bersifat interogatif atau terkesan memojokkan narasumber.
6. Dengarkan dengan baik jawaban yang disampaikan narasumber. Boleh diingatkan secara halus apabila narasumber memberikan keterangan dari topik yang sedang dibicarakan.
7. Jangan ragu untuk mengajukan pertanyaan baru yang muncul dari penjelasan narasumber.
8. Setelah seluruh pertanyaan diajukan, jangan lupa memberikan kesempatan kepada narasumber untuk menjelaskan hal-hal yang mungkin belum ditanyakan.

Metode wawancara dapat dilakukan setidaknya dengan 2 bentuk: terstruktur dan semi-terstruktur

1. Wawancara terstruktur: wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan yang telah disusun. Selama sesi wawancara berlangsung, pertanyaan baru tidak dapat ditambahkan sehingga penggalian informasi mungkin saja menjadi terbatas.
2. Wawancara semi-terstruktur: wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang diberikan oleh narasumber sehingga selama sesi berlangsung penggalian informasi dapat dilakukan lebih mendalam.

Wawancara Standar

Wawancara standar atau tradisional merupakan jenis wawancara kerja yang paling sering digunakan. Saat menjalani wawancara tersebut, umumnya akan diwawancarai oleh seorang pewawancara. Orang yang jadi pewawancara tersebut bisa seorang staf personalia, manajer departemen, atau utusan departemen



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya

Komunikasi Wawancara Evaluasi Kerja

Narasumber: Dr.Netty Merdiaty.MM.,M.Si
Tanggal

PERTEMUAN 9



wawancara kinerja dalam HRD

1. Datang Tepat Waktu
2. Komunikatif
3. Sopan Santun
4. Penjelasan Kelebihan dan Kekurangan
5. Bertanya Balik
6. Jangan Memberikan Komentar Buruk Untuk Perusahaan Lama

Peran Pemimpin

Tugas dari seorang pemimpin yaitu merencanakan, menggerakkan dan mengawasi setiap aktivitas dalam organisasi. Salah satu tugas utama dari seorang pemimpin adalah harus bisa mencapai kinerja pegawai sehingga pada akhirnya dapat mencapai tujuan dan sasaran dari organisasi yang di pimpinnya.

Halo effect dan Horn effect

Halo effect merupakan penilaian positif seseorang berdasarkan pendapat pribadinya yang dilakukan secara sepintas. Ini biasanya dipengaruhi kesan pertama ketika bertemu pelamar yang dinilainya. **Kebalikan dari halo effect** adalah horn effect yang merupakan penilaian negatif.

Untuk meminimalisir terkena horn effect, sangat penting bagi pelamar kerja mempersiapkan diri dengan baik. Mulailah dengan mengenakan pakaian yang sesuai dengan perusahaan dituju. Selain itu belajarlh tentang perusahaan yang dilamar. Ketahui seperti apa perusahaan yang Anda lamar, agar ketika ditanya pelamar terkesan menguasai materi.

Peran wawancara dalam psikologi

Wawancara dalam kajian psikologi mempunyai peran penting dalam psikodiagnostik sebagai metode untuk mendapatkan data maupun mencocokkan konstansi yang telah ditetapkan berdasar atas metode-metode lain. Terutama dalam keadaan-keadaan di mana diperlukan perlakuan secara individual, metode wawancara ini mempunyai peran yang sangat besar

Berikut beberapa fungsi dari wawancara di lihat dari sisi psikologi

1. Untuk menyatakan bahwa responden adalah seseorang yang memenuhi persyaratan tertentu seperti umur, jenis kelamin, suku bangsa, tingkat pendidikan, kelompok penghasilan, aliran politik, dsb.
2. Untuk mengontrol waktu, kehadiran, orang lain, pertanyaan-pertanyaan dan jawabannya, dan situasinya. Mungkin sangat penting suatu pertanyaan harus dijawab dengan cara tertentu, tanpa ada orang lain (seperti istri, teman sekamar, sesama karyawan) yang hadir yang dapat mempengaruhi jawabannya



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Menangani Keluhan dalam Organisasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty.MM.,M.Si
Tanggal

PERTEMUAN 10



Keluhan

Penanganan keluhan adalah suatu hal yang akan dilakukan perusahaan ketika adanya keluhan dari pelanggan yang merasa tidak puas akan layanan perusahaan penyedia jasa atau setelah terjadinya suatu kegagalan layanan.

keluhan dalam organisasi

Keluhan dapat membantu mengidentifikasi produk dan layanan yang salah. Maka, komplain bisa dimanfaatkan sebagai riset pasar yang akurat, karena datang dari pelanggan secara langsung.

1. Analisis Semua Keluhan Pelanggan

Penting bagi Anda untuk benar-benar menganalisis semua keluhan pelanggan.

2. Kategorikan Keluhan Pelanggan

Keluhan biasanya masuk ke dalam kategori umum seperti kecepatan layanan, akurasi, kesopanan dan bantuan staf tertentu, harga dan pilihan produk, ketersediaan atau lokasi, dan sebagainya.

3. Temukan Akar Permasalahannya

Anda perlu memahami apa yang mendorong loyalitas pelanggan jika Anda ingin meningkatkannya.

4. Identifikasi Tren Saat Ini

Dari semua kriteria yang digunakan untuk menganalisis keluhan pelanggan, mengidentifikasi tren adalah salah satu yang paling penting.

5. Informasikan Insight kepada Tim dan Individu yang Tepat dalam Bisnis

Semua *insight* dari keluhan yang Anda kumpulkan perlu Anda informasikan kepada semua orang yang terlibat dalam layanan pelanggan bisnis Anda.

Solusi dalam Menyelesaikan keluhan

1. Dengarkan Keluhannya

Sampaikan terima kasih kepada pelanggan karena telah menyampaikan masalah ini kepada Anda. Minta maaf dan akui kesalahan Anda, jangan salahkan orang lain dan tetaplah bersikap sopan.

2. Catat Detail Keluhan

Cara tahu keluhan secara rinci sehingga Anda dapat memahami dengan tepat apa masalahnya. Simpan catatan semua keluhan di satu tempat terpusat atau daftar. Ini akan membantu Anda mengidentifikasi tren atau masalah apa pun.

3. Dapatkan Semua Fakta Mengenai Keluhan

Pastikan Anda telah memahami dan mencatat rincian keluhan dengan benar. Ajukan pertanyaan kepada pelanggan jika perlu.

4. Diskusikan Opsi untuk Memperbaiki Masalah

Tanyakan kepada pelanggan tanggapan apa yang mereka cari. Misalnya perbaikan, penggantian, pengembalian uang atau permintaan maaf. Putuskan apakah permintaan itu masuk akal.

5. Ambil Tindakan Cepat

Jangan lambat dalam mengatasi keluhan pelanggan. Anda perlu menyelesaikan keluhan dengan cepat. Jika Anda lambat dalam mengatasinya, pelanggan akan makin kecewa.

6. Tepati Janji kepada Pelanggan

Tetap beri tahu pelanggan jika ada keterlambatan dalam menyelesaikan permintaan mereka. Hindari menjanjikan sesuatu kepada pelanggan yang tidak bisa Anda tepati.

7. Follow Up

Hubungi pelanggan untuk mengetahui apakah mereka puas dengan bagaimana keluhan mereka ditangani. Tanyakan apa yang bisa Anda lakukan untuk menghindari masalah di masa depan.

keepakatan dalam penyelesaian keluhan

Penanganan Keluhan meninjau kembali berkas dari Unit Penanganan Keluhan dan menentukan apakah diperlukan investigasi terhadap suatu keluhan. Jika dinilai bahwa keluhan tidak memerlukan tindak lanjut atau tidak diperlukan tindakan di lapangan, Unit Penanganan Keluhan akan mengajukan Surat Tanggapan ke Penanganan Keluhan untuk memperoleh persetujuan sebelum mengirimkannya ke Pelapor Keluhan dan menerbitkannya melalui Daftar Keluhan di Dashboard Keberlanjutan. Penanganan Keluhan akan mempertimbangkan untuk mengundang pihak terkait guna mendapatkan penjelasan langsung dan memastikan fakta-fakta terkait keluhan tersebut. Penanganan Keluhan dapat mempertimbangkan penggunaan mediator pihak ketiga untuk memfasilitasi dialog di antara semua pihak yang terlibat. Jika memungkinkan, Komite Penanganan Keluhan dan Pelapor Keluhan akan menetapkan suatu kesepakatan berkenaan dengan fakta-fakta tersebut sebagai pelengkap berkas pengaduan.



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya

Komunikasi dalam Memimpin Rapat

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 11



PENGERTIAN RAPAT

Rapat adalah berkumpulnya sekelompok orang untuk menyatukan pemikiran guna melaksanakan urusan perusahaan.

Dalam bab ini membahas rapat formal yang melibatkan empat orang atau lebih, rapat organisasi dimaksudkan untuk berkomunikasi, perencanaan, penetapan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, atau pemberian motivasi kepada armada penjualan.

PENGERTIAN RAPAT

Beberapa istilah rapat

Secara singkat dapat dikatakan bahwa rapat, adalah pertemuan para anggota organisasi/ perusahaan [para staf pegawai] untuk membahas hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan organisasi/ kantor/perusahaan.

Beberapa istilah yang berkenaan dengan kegiatan rapat, antara lain sebagai berikut :

- » Konferensi
- » Pertemuan/rapat yang diadakan antar negara.
- » Kongres
- » Pertemuan/rapat yang diadakan oleh organisasi/partai politik.
- » Seminar
- » Pertemuan/rapat yang diadakan untuk membicarakan suatu masalah mencapai keseragaman pendapat.
- » Lokakarya
- » Musyawarah
- » Muktamar

FUNGSI RAPAT :

Fungsi rapat adalah mengikuti informasi yang berkembang dengan cepat. Manajer menerima informasi melalui sistem komunikasi yang sangat cepat dari berbagai perusahaan dan individu dari berbagai penjur. Pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi berpengaruh pada setiap aspek perusahaan: penjualan, pemasaran, manufaktur, keuangan dan perencanaan.

FUNGSI-FUNGSI

- Untuk memecahkan atau mencari jalan keluar suatu masalah.
- Untuk menyampaikan informasi, perintah, pernyataan.
- Sebagai forum silaturahmi dan demokrasi, diharapkan peserta rapat dapat ikut berpartisipasi kepada masalah-masalah yang sedang dikemukakan.
- Sebagai alat koordinasi yang baik antara peserta rapat dengan perusahaan /organisasi.
- Menampung semua permasalahan dari arus bawah (para peserta).
- Sebagai sarana bernegosiasi
- Ketentuan hukum

JENIS - JENIS RAPAT

Konferensi, adalah pertemuan atau rapat yang biasa dilakukan antar negara.

Kongres, adalah pertemuan/rapat yang biasa dilakukan oleh organisasi atau partai politik.

Seminar, adalah pertemuan/rapat yang biasa diadakan untuk membicarakan suatu masalah/persoalan untuk mencapai keseragaman pendapat.

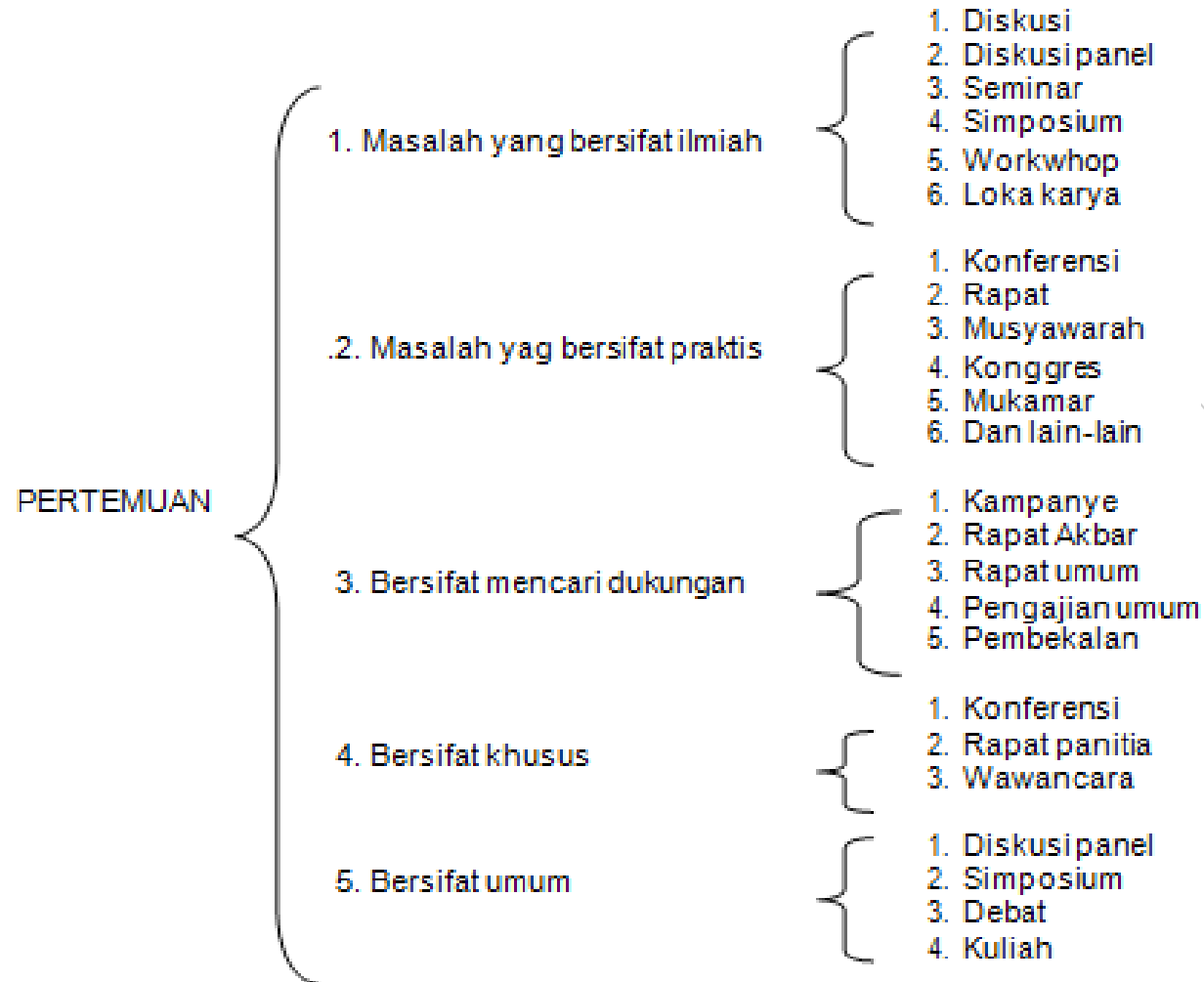
Simposium, adalah pertemuan/rapat yang biasanya mendiskusikan suatu masalah/persoalan.

Diskusi, adalah pertemuan/rapat dalam bentuk pertukaran pendapat/pikiran mengenai suatu pokok persoalan/permasalahan untuk mendapat keterangan/pengetahuan yang lebih lengkap.

wawancara adalah pertemua antara seorang atau dua orang pewawancara (interviewer) dengan seorang yang diwawancari (interviewee) untuk mendapatkan keterangan yang diperlukan.

PETA KONSEP JENIS - JENIS RAPAT / PERTEMUAN

Untuk jelasknya jenis-jenis pertemuan dapat digambarkan sebagai berikut:



JENIS RAPAT DILIHAT DARI BENTUKNYA :

1. Dilihat dari tujuan :

A. Rapat

penjelasan (*information conference*)

B. Rapat pemecahan masalah (*problem solving conference*)

2. Dilihat dari sifatnya :

A. Rapat formal (Resmi)

B. Rapat Informal (tidak resmi)

C. Rapat terbuka

D. Rapat tertutup

JENIS RAPAT DILIHAT DARI BENTUKNYA :

3. Ditinjau dari jangkau waktunya :

- A. Rapat mingguan
- B. Rapat bulanan
- C. Rapat semesteran
- D. Rapat tahunan

4. Dilihat dari segi frekuensinya :

- A. Rapat Rutin
- B. Rapat insidental

JENIS RAPAT DILIHAT DARI BENTUKNYA :

5. Ditinjau dari nama :

- A. Rapat kerja
- B. Rapat dinas
- C. Musyawarah kerja

6. Dilihat dari Urgensinya :

- A. Rapat biasa
- B. Rapat penting

TUJUAN PERTEMUAN/RAPAT ADALAH:

- Memberikan / memperoleh informasi Rapat seperti ini diadakan guna mensosialisasikan suatu informasi baru.
- Rapat yang diselenggarakan untuk memberikan laporan.
- Memecahkan masalah.
- Mengkoordinasikan atau meningkatkan kerjasama.

ADA 5:

1. Why (Mengapa rapat harus di adakan)

Sekretaris / anggota rapat harus tau mengapa rapat ini di adakan.

2. What (Rapat Apakah)

Adalah pertanyaan yang dapat membantu sekretaris untuk mengetahui jenis rapat apakah yang akan dilangsungkan.

3. Who (siapa peserta rapat)

Sekretaris harus tau siapa saja yang harus hadir dalam rapat tersebut.

4. Where (dmana rapat di selenggarakan)

Tempat yang di gunakan untuk menyelenggarakan rapat harus jelas.

5. When (kapan rapat di langsungkan)

Waktu kapan rapat akan di selenggarakan harus jelas.

ETIKA HENDAK MEMULAI RAPAT

Persiapkan agenda rapat

- Hadir tepat waktu
- Siapkan lokasi rapat

Pastikan semua media peralatan yang hendak digunakan telah di persiapkan

ETIKA SAAT BERJALANYA RAPAT

- Matikan semua smartphone (kecuali di butuhkan).
- Tetap memperhatikan.
- Mengikuti agenda yang ada.
- Bersikap sopan dan tidak mencela.
- Tidak memutus pembicaraan orang yang sedang menyampaikan pendapat.

ETIKA SETELAH RAPAT

~Peserta berkomitmen melaksanakan hasil keputusan rakyat

~peserta saling mengingatkan satu dengan lainnya sebagai salah satu mekanisme control.

Teknik Membuka Rapat

Teknik membuka dan menutup rapat

Kalimat pembuka harus menarik/memikat.

Kalimat pembuka berisi kalimat yang membangkitkan motivasi.

Kalimat pembuka berisi uraian secara umum tentang materi/topik yang akan dibahas.

Berikan penegasan atau penekanan pada tujuan dari pembicaraan dan hal-hal yang dianggap penting perlu diulang-ulang.

Gunakan kalimat yang singkat, jelas.

Pada awal pembicaraan dapat dipakai beberapa teknik, seperti penggunaan data, anekdot, membuat pertanyaan, mengungkapkan sesuatu yang unik dan istimewa, serta menggunakan peribahasa, kata bijak, atau kutipan dari kitab suci.

Teknik Menutup Rapat

- » Menyusun ringkasan atau kesimpulan
- » Kalimat penutup

Berguna untuk menggugah kembali minat dan perhatian para pendengar terhadap isi pembicaraan yang telah dibahas.

Sikap dan Sifat Pemimpin Rapat

Memiliki pengetahuan yang luas.

Dapat mengendalikan rapat; Pengendalian secara bebas terbatas, pengendalian secara ketat, pengendalian rapat gabungan bebas terbatas dan ketat.

Mempunyai sifat yang adil, tidak memihak, jujur, berwibawa, dan tegas.

Berusaha agar seluruh peserta rapat memiliki kesempatan untuk memberikan gagasan.

Memimpin rapat menurut prosedur perusahaan dan tata cara pertemuan.

Teknik memimpin rapat

Fungsi Pemimpin Rapat

Sebagai pengarah
Sebagai fasilitator
Sebagai layar pemantul

Sebagai penengah atau katalisator

Sebagai motivator
Sebagai pengumpul dan penentu keputusan

Beberapa Hal yang Harus Diperhatikan oleh Pemimpin Rapat

Mendengarkan dengan saksama dan penuh perhatian terhadap pertanyaan yang diajukan pendengar.

Menunggu pendengar menyelesaikan pertanyaannya.

Menjawab pertanyaan dengan jujur, objektif, singkat, jelas, tapi mencapai sasaran.

Menjawab pertanyaan disertai dengan bukti dan contoh agar jawaban dapat dipertanggungjawabkan.

Tidak emosional bila terdapat pertanyaan yang bersifat menguji kepandaian .

Ketika menjawab pertanyaan, hendaknya pandangan mata ditujukan kepada pendengar/penanya.

Teknik Mengajukan Pendapat dan Bertanya dalam Rapat

Hal-hal yang harus diperhatikan Ketika menyampaikan pendapat agar berlangsung secara efektif:

Memakai kata-kata yang lugas, sederhana.

Memakai kata-kata yang singkat, jelas, dan tepat sesuai kaidah bahasa.

Menghindarkan pemakaian kata-kata yang bermakna konotatif.

Menghindarkan pemakaian istilah atau kata asing yang tidak dipahami oleh pembicara dan tidak sesuai dengan umur, tingkat sosial, dan pendidikan para pendengar.

Penyampaian pendapat tidak menyimpang dari tema.

Jangan merasa pendapat sendirilah yang paling benar dan harus menghargai pendapat orang lain.



THANK YOU

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Komunikasi dan Pengambilan Keputusan dalam Organisasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 12



Dalam konteks hubungan interpersonal, ketika kegiatan komunikasi dilakukan, bukan hanya terjadi penyampaian dan pertukaran pesan, tetapi juga penentuan kadar hubungan antara personal. Jadi, ketika berkomunikasi, hal yang utama tidak hanya pada isi komunikasi melainkan juga pada penentuan hubungan yang diciptakan

Dari sudut psikologi komunikasi, dikatakan bahwa hubungan interpersonal seseorang dengan orang lain akan semakin baik jika ada saling keterbukaan untuk mengungkapkan diri dan sekaligus memberikan umpan balik dalam komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal itu makin tercipta persepsi yang terang benderang tentang keberadaan orang lain juga sekaligus pengungkapan yang benar terhadap persepsi diri sendiri

Ciri-ciri komunikasi diadik adalah bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal

Hubungan DIADIK (Relational dyadic)

Komunikasi Antarpribadi adalah komunikasi yang berlangsung di antara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas. Maka komunikasi antara 2 orang sudah pasti adalah komunikasi antar pribadi

Keterampilan Mendengar

Mendengarkan merupakan **keterampilan** yang dapat dipelajari, dilatih, dan ditingkatkan. Saat seseorang mampu **mendengarkan** dengan baik, kemampuan ini dapat memperbaiki hubungan-hubungan mereka secara pribadi, dan hubungan lainnya yang lebih luas

Menjadi pendengar yang baik dimulai dengan usaha yang sungguh-sungguh dalam memberi perhatian terhadap pribadi lawan bicara

Mendengarkan dengan peka sering kali tanpa kata, tetapi tidak pernah pasif. Selain itu, memahami dibantu dengan dengan bertanya, meminta penjelasan, mencari tahu kekhasan pengalaman pembicara. Pendengar yang baik adalah penerima yang aktif, terbuka, peka, dan mencari tahu.

KETERAMPILAN MENDENGAR

1. Dengarkan gagasannya bukan fakta dan tanyalah diri sendiri apa yang pembicara maksudkan.
2. Nilailah isinya, bukan cara penyampaiannya.
3. Dengarkan dengan penuh harapam, jangan langsung kehilangan minat
4. Jangan cepat menarik kesimpulan
5. Sesuaikan pencatatan anda dengan pembicaraan
6. Pusatkan perhatian, jangan mulai bermimpi dan jagalah mata anda agar tetap tertuju pada pembicaraan.
7. Jangan mendahului pikiran pembicara, anda akan kehilangan jejak.
8. Dengarlah dengan sungguh-sungguh waspada dan bergairah.
9. Kendalikan emosi waktu mendengar
10. Bacalah fikiran anda, berlatihlah untuk menerima informasi baru.
11. Bernafaslah perlahan dan dalam-dalam
12. Jangan tegang santai sajalah.

**Mendengarkan
dapat
meningkatkan
kinerja organisasi.**

Intinya adalah bahwa ketika pemimpin **mendengarkan**, **organisasi** menjadi lebih baik. Tidak ada yang bisa pergi ke tingkat tertinggi **dan** membawa **organisasi** mereka tanpa menjadi pendengar yang baik

Mendengarkan adalah cara terbaik untuk belajar. Bukan kebetulan bahwa kita memiliki satu mulut dan dua telinga. Ketika kita gagal untuk mendengarkan, kita mematikan banyak potensi pembelajaran kita.

Berbagai Tipe Mendengarkan

3 tipe mendengarkan:

- adalah memahami dan menguasai pesan pembicara. Mendengarkan isi pembicaraan, penekanannya adalah pada informasi dan pemahaman anda dapat mengajukan beberapa pertanyaan untuk memperjelas materi. Anda coba abaikan gaya pembicaraan dan keterbatasan apa pun dalam menyampaikannya, fokuskan hanya pada informasinya

Mendengarkan isi (content listening)

- adalah memahami dan mengevaluasi arti pesan pembicara pada beberapa tingkat: logika argument, bukti yang kuat, kesimpulan yang valid, implikasi pesan untuk anda dan organisasi anda, maksud dan motif pembicara, dan setiap informasi atau poin relevan yang dihilangkan. Bila anda ragu, ajukan pertanyaan untuk menyelidiki sudut pandang dan kredibilitas pembicara. Perhatikan pembicara yang mungkin mewarnai cara informasi yang disampaikan, dan berhati-hatilah untuk selalu memisahkan antara opini dan fakta.

Mendengarkan dengan kritis (critical listening)

- adalah memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara sehingga anda dapat menghargai sudut pandangnya, terlepas dari apakah anda mempunyai perspektif yang sama dengannya.

Mendengarkan dengan empati (emphatic listening)



Memahami Proses Mendengarkan

Keterampilan mendengarkan yang efektif tidak hanya dalam mengembangkan hubungan, tetapi juga efektif dalam menghindari konflik

Menerima: anda memulai mendengarkan pesan secara fisik dan mengajui bahwa anda memang mendengarkan.

Menafsirkan (decoding): langkah anda berikutnya adalah memberikan arti terhadap suara, yang dapat anda lakukan menurut nilai-nilai, kepercayaan, ide, harapan, kebutuhan, dan sejarah pribadi anda

Mengingat: sebelum anda dapat bertindak berdasarkan informasi tersebut, anda perlu menyimpannya lebih dulu untuk diproses di waktu yang akan datang

Mengevaluasi: dengan diterimanya pesan dari pembicara, langkah anda berikutnya adalah mengevaluasi pesan tersebut dengan menerapkan keterampilan berfikir kritis. Pisahkanlah fakta dan opini dan evaluasilah kualitas bukti tersebut.

Merespon: setelah anda melakukan evaluasi terhadap pesan pembicara, anda sekarang bereaksi.

Kebiasaan sebagai pendengar yang efektif akan menghasilkan beberapa hal yang positif, antara lain:

Pendengar yang baik akan disukai orang lain

Kinerja/prestasi kerja karyawan meningkat ketika pesan yang diterima tersebut dapat dimengerti dengan baik

Umpan balik (feedback) yang akurat dari bawahan (karyawan) akan berdampak positif pada prestasi kerjanya.

Manajer dan karyawan akan terhindar dari munculnya kesalahpahaman dalam penyampaian suatu pesan

Pendengar yang baik akan dapat memisahkan mana fakta dan mana yang sekedar gosip

Pendengar yang baik memiliki kecenderungan membuka ide-ide baru dari pihak lain, sehingga hal ini mendorong berkembangnya kreativitas

Pendengar yang efektif juga akan dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik dan peningkatan kepuasan kerja

Kepuasan kerja meningkat karena mereka tahu apa yang terjadi, kapan mereka mendengar, dan kapan mereka berpartisipasi di dalamnya yang tumbuh dari komunikasi yang baik

5 Hambatan Mengapa Anda Tidak Bisa Mendengarkan Dengan Efektif

**Terlalu Banyak
Bicara**

**Terlalu Emosi
Saat
Mendengarkan**

**Lingkungan
Tidak
Mendukung**

**Tidak Fokus Saat
Mendengarkan
Orang Lain**

**Mudah
Teralihkan Oleh
Berbagai Faktor**



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Hambatan-hambatan Komunikasi dalam Organisasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty.MM.,M.Si
Tanggal

PERTEMUAN 13



Halangan ?

Tidak adanya peran yang ditentukan dari komponen apa pun = Menciptakan Penghalang



Kurangnya Kesamaan adalah penghalang



Hambatan untuk komunikasi interpersonal adalah apa pun yang mencegah, membatasi atau menghambat penyampaian makna dengan kata-kata atau gerakan antara dua atau lebih orang dalam pengaturan sosial..



Istilah 'Hambatan', 'Rintangan', dan 'kebisingan' semuanya digunakan untuk menggambarkan rangsangan yang mengganggu.



Terkait dengan proses komunikasi

Hambatan untuk Komunikasi yang Efektif

Sosial

Psikologis

Budaya

Fisiologis

Desain sistem

Fisik

Penerima

Hambatan Sosial

Jenis kelamin

Umur

Lomba

Asal Usul Nasional atau Budaya

Kelas Sosial Ekonomi

Tingkat Pendidikan

Tempat Tinggal Perkotaan atau Pedesaan

GENDER

Pengaruh besar pada cara kita berkomunikasi dengan orang lain.

Ketika pria dan wanita bekerja sama dalam kelompok, pria cenderung lebih tegas dan percaya diri..

Wanita lebih baik dibandingkan pria untuk mengekspresikan emosi mereka, untuk mengungkapkan bagaimana perasaan mereka tentang suatu situasi..

Usia

Orang muda dan orang tua berkomunikasi dengan cara yang berbeda.

cenderung menilai pernyataan dengan standar yang berbeda jika tahu usia pembicara..

Usia atau jenis kelamin seseorang tidak penting dalam menilai kebenaran atau kebijaksanaan dari apa yang orang itu katakan .

Hambatan Sosial Cont.....

Cobalah untuk memastikan objektivitas. Jangan terseret oleh Faktor subjektif.

Tujuan Komunikasi

- Informatif, menghibur dan persuasif
- Tujuan tidak jelas / hilang / bertentangan

Kebisingan Sosial / Faktor Subjektif

- Hubungan manusia / preferensi pribadi membayangi objektivitas komunikasi.
- Anak laki-laki / perempuan, Teman / musuh, orang-orang baik

Hambatan Psikologis

Sikap terhadap diri sendiri

Takut

Sikap terhadap lawan bicara

Sikap terhadap pesan

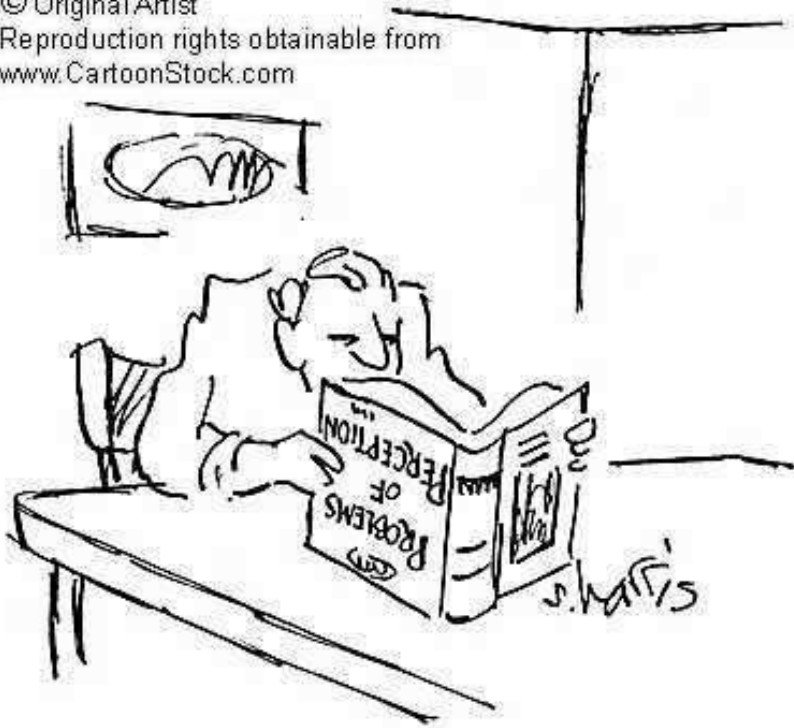
Anda sendiri tidak yakin dengan subjek

Pengetahuan tentang subjek

Kepribadian / Status komunikator

PERCEPTION

© Original Artist
Reproduction rights obtainable from
www.CartoonStock.com



Keterbatasan fisik adalah bagaimana layar di mana kita melihat hal-hal yang ada di lingkungan

Persepsi juga dibatasi oleh bentuk psikologis yang telah kita kembangkan..

Memilih dari antara banyak hal dalam jangkauan persepsi yang akan diperhatikan, dan memblokir sisanya disebut "Persepsi Selektif" "

Persepsi Selektif

Memungkinkan tidak hanya memblokir hal-hal yang ada, tetapi juga untuk melihat lebih banyak hal yang ada..

Menuntun untuk membuat realitas sendiri!

Paling jelas terlihat dalam kecenderungan manusia untuk stereotip pada orang lain.

Visi yang sempit

Cara berpikir tertutup, terutama tentang topik abstrak, seperti agama dan politik.

Orang dengan visi sempit adalah orang yang memiliki ide-ide tetap dengan kuat.

Sisi sebaliknya adalah keterbukaan pikiran.

Orang dengan visi sempit memiliki sikap yang tampaknya mengatakan; "Saya sudah memutuskan, Jangan membingungkan saya dengan fakta-fakta.!!!"

EMOSI NEGATIF

**Hampir selalu
menjadi
hambatan untuk
komunikasi
yang baik!**

**Menjadi
penghalang
utama jika
emosi tidak
terkendali, tidak
fokus, atau
salah arah**

Hambatan Psikologis Lainnya



Hambatan Budaya



Masalah Semantik: Distorsi dalam komunikasi berasal dari semantik - penggunaan kata-kata atau ekspresi yang memiliki arti berbeda bagi pengirim atau penerima.



Dibuat ketika komunikator menggunakan jargon teknis - penggunaan umum untuk bidang atau spesialisasi tertentu.

Hambatan Budaya

Bahasa; Bahasa yang berbeda, dialek, kemampuan linguistik individu, penggunaan kata-kata yang sulit, kata-kata yang tidak pantas, pengucapan

Norma dan nilai

Kepercayaan

Praktek sosial dan tradisi

Ketidaknyamanan pribadi, individu

kesehatan yang buruk, penglihatan mata yang buruk, kesulitan pendengaran

Cacat bicara dan suara, perasaan inferioritas, penyakit, penampilan fisik, kurangnya keterampilan



THANK YOU

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI KOMUNIKASI KERJA

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Pengelolaan Konflik dalam Komunikasi (*Conflict Management*)

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 14



Komunikasi

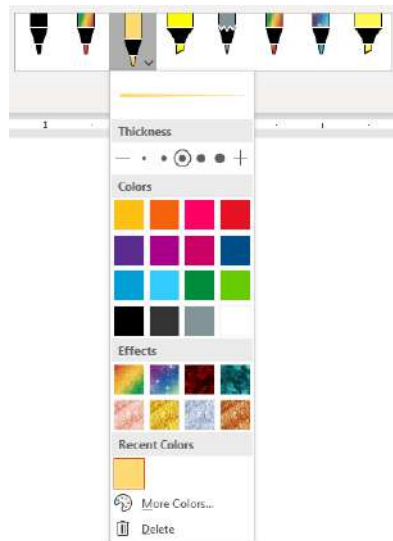
- Komunikasi merupakan element penting dalam organisasi. Komunikasi membantu para anggota organisasi untuk mencapai tujuan individu maupun tujuan organisasi, merespon perubahan, mengkoordinasikan aktivitas organisasi, serta ikut berperan dalam semua tindakan organisasi.

Pengelolaan konflik dalam komunikasi



Definisi Manajemen Konflik

merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik.



Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan mempengaruhi kepentingan (interests) dan interpretasi

Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif di antara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga

Menurut Ross (1993) bahwa manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif

Pengelolaan konflik dalam komunikasi

Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik.

Manajemen konflik merupakan pendekatan yang diciptakan oleh pemimpin organisasi dalam mengoptimalkan konflik melalui proses identifikasi, klasifikasi, analisis penyebab, serta penyelesaian masalah. Dengan penerapan manajemen konflik yang baik dan tepat diharapkan dapat mengatasi masalah yang muncul dalam organisasi dan selanjutnya diharapkan memberikan dampak positif pada peningkatan kinerja karyawan.

JENIS-JENIS KONFLIK Menurut Stoner dan Wankel (1993) terdapat lima jenis konflik, yaitu

1. Konflik Intrapersonal.

Konflik intrapersonal adalah konflik individu dengan dirinya sendiri. Konflik terjadi bila pada waktu yang sama individu memiliki dua keinginan yang tidak mungkin dipenuhi sekaligus. Kalau konflik dibiarkan maka akan menimbulkan keadaan yang tidak menyenangkan. Ada tiga macam bentuk konflik intrapersonal yaitu:

- a. Konflik pendekatan-pendekatan, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama-sama menarik.
- b. Konflik pendekatan – penghindaran, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama menyulitkan.
- c. Konflik penghindaran-penghindaran, contohnya orang yang dihadapkan pada satu hal yang mempunyai nilai positif dan negatif sekaligus.

2. Konflik Interpersonal.

Konflik Interpersonal adalah pertentangan antar individu dengan orang lain karena pertentangan kepentingan atau keinginan. Hal ini sering terjadi antara dua orang yang berbeda status, jabatan, bidang kerja dan lain-lain.

Konflik interpersonal merupakan suatu dinamika yang amat penting dalam perilaku organisasi. Karena konflik semacam ini akan melibatkan beberapa peranan dari beberapa anggota organisasi yang tidak bisa tidak akan memengaruhi proses pencapaian tujuan organisasi tersebut.

3. Konflik antar individu-individu dan kelompok-kelompok.

Hal ini seringkali berhubungan dengan cara individu menghadapi tekanan-tekanan untuk mencapai konformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contoh dapat dikatakan bahwa individu individu dapat dihukum oleh kelompok kerjanya karena tidak dapat mencapai norma-norma produktivitas kelompok dimana berada.

5. Konflik antara organisasi

Contoh seperti di bidang ekonomi dimana Amerika Serikat dan negara-negara lain dianggap sebagai bentuk konflik, dan konflik ini biasanya disebut dengan persaingan. Konflik ini berdasarkan pengalaman ternyata telah menyebabkan timbulnya pengembangan produk- produk baru, teknologi baru dan servis baru, harga lebih rendah dan pemanfaatan sumber daya secara lebih efisien.

4. Konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama.

Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi-organisasi. Konflik antar lini dan staf, pekerja dan pekerja – manajemen merupakan dua macam bidang konflik antar kelompok.

PERANAN KONFLIK

Konflik tidak selalu merugikan organisasi selama konflik ditangani dengan baik maka konflik akan:

Konflik merupakan kekuatan menuju perubahan positif di dalam suatu organisasi. Dalam pandangan modern, konflik dapat memberikan manfaat bagi organisasi

Mengarah pd inovasi dan perubahan

Memberi tenaga kepada orang untuk bertindak

Menyumbangkan perlindungan untuk hal hal dalam organisasi

Merupakan unsur penting dalam analisis sistem organisas

Faktor penyebab konflik

1. **Perbedaan individu**, yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan.

Perbedaan pendirian dan perasaan akan sesuatu hal atau lingkungan yang nyata ini dapat menjadi faktor penyebab konflik sosial, sebab dalam menjalani hubungan sosial, individu tidak selalu sejalan dengan kelompoknya

2. **Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok**

Konflik akibat perbedaan kepentingan ini dapat pula menyangkut bidang politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Begitu pula dapat terjadi antar kelompok atau antara kelompok dengan individu, misalnya konflik antara kelompok buruh dengan pengusaha yang terjadi karena perbedaan kepentingan di antara keduanya

3. Konflik Termanifestasi (*Manifest Conflict*)



kelompok mulai “menyerang” kelompok lain dengan jalan menghalanginya untuk mencapai tujuan. Tahap ini sebenarnya, konflik yang ada tidak lagi hanya dipersepsikan ataupun dirasa melainkan telah terjadi. Artinya, pihak yang berseteru telah terlibat secara aktif dalam konflik, serangan yang bersifat verbal, nonverbal, atau bahkan serangan fisik.

Tahap-tahap konflik

1. Konflik yang Dipersepsi

Tahap ini diawali dengan situasi bahwa kelompok kepentingan tertentu merasa bahwa tujuan-tujuannya terbengkalai, karena tindakan-tindakan kelompok lain. Pada tahapan ini masing-masing kelompok mulai merumuskan mengapa konflik tersebut muncul. Selanjutnya mulai menganalisis kejadian-kejadian yang menyebabkan timbulnya konflik tersebut

2. Konflik yang Dirasakan

Pada tahapan ini, kelompok-kelompok yang terlibat dalam konflik dengan cepat mengembangkan suatu reaksi emosional terhadap satu sama lain. Konflik ini “terasa” dalam bentuk kecemasan, ketegangan, dan/atau permusuhan.


3. Konflik Termanifestasi (*Manifest Conflict*)

kelompok mulai “menyerang” kelompok lain dengan jalan menghalanginya untuk mencapai tujuan. Tahap ini sebenarnya, konflik yang ada tidak lagi hanya dipersepsikan ataupun dirasa melainkan telah terjadi. Artinya, pihak yang berseteru telah terlibat secara aktif dalam konflik, serangan yang bersifat verbal, nonverbal, atau bahkan serangan fisik.

Konflik merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari, merupakan suatu kondisi yang perlu untuk orang-orang dan organisasi-organisasi supaya mereka dapat bersikap adaptif terhadap perubahan.

Tingkat perubahan tertentu diperlukan bagi ketahanan dan pertumbuhan keorganisasian, dalam hubungan ini konflik dapat bermanfaat sebagai sebuah elemen yang menunjang perubahan tersebut. Mengingat bahwa adanya peranan potensial yang bermanfaat dari konflik, maka menurut pandangan kontemporer, konflik itu perlu di kelola

Metode yang dipilih organisasi untuk mengelola konflik tergantung pada sumber timbulnya problem yang ada.



Konflik sebaiknya jangan sekedar dihindari, dikurangi atau d tasi, konflik perlu dikelola. Ada pendapat yang mengatakan bahwa mengelola konflik dapat mengandung arti “secara aktif mencari konflik atau menciptakan secara positif kondisi-kondisi yang menyebabkan timbulnya konflik” (David L. Austin)

Tiga hal yang perlu ditekankan dalam persoalan konflik.



Konflik berkaitan dengan perilaku terbuka (*Overt behavior*)

Merupakan hasil sebuah proses, selisih paham atau ketidaksetujuan antara individu-individu dan kelompok-kelompok yang dirikan memuncak



Konflik muncul karena dua macam persepsi yaitu:

Ketidaksesuaian tujuan yang dipersepsikan, dan peluang yang dipersepsikan untuk mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan pihak lain.



Perilaku yang dilakukan secara sadar (*deliberate behavior*)

Konflik memerlukan perilaku yang dilakukan secara sadar atau tindakan-tindakan secara aktif (*active striving*) oleh salah seorang partisipan untuk menghalangi pencapaian tujuan pihak atau partisipan lain

Konflik di bedakan menjadi 2, yaitu:

A. Konflik Fungsional

Konflik fungsional adalah pertentangan antara kelompok yang mempertinggi atau menguntungkan prestasi organisasi

B. Konflik yang tidak Fungsional

Konflik yang tidak fungsional adalah setiap pertentangan atau interaksi antara kelompok yang mengganggu organisasi atau merintangangi upaya pencapaian tujuan organisasi.

Pendekatan untuk menangani konflik

1. Pendekatan dominasi

menyelesaikan konflik dengan cara memberikan perhatian yang maksimal untuk memenuhi kepentingan kelompoknya.

2. Pendekatan akomodasi

memberikan perhatian yang minimal ke kelompoknya dan memberikan perhatian lebih kepada kelompok lain.

3. *Problem solving*

menyelesaikan konflik dengan cara memenuhi kepentingan dua kelompok.

4. Pendekatan penghindaran

menghindari masalah merupakan pendekatan yang tepat ketika konflik sudah memanas.

5. Pendekatan kompromi

cara untuk mencari jalan tengah, walau kadang bukan merupakan keputusan yang ideal bagi dua kelompok tersebut.

Penanganan konflik yang baik merupakan keharusan bagi organisasi agar pihak pihak yang terlibat didalamnya dapat melaksanakan tugas tugasnya tanpa terganggu dengan konflik yang dihadapi.



Gambar 4. Pencegahan Konflik

Fungsi komunikasi dalam organisasi

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan sarana untuk memodifikasi perilaku, memengaruhi perubahan, menyampaikan informasi, dan untuk mencapai tujuan.

”Communication is the lifeblood of an organization” adalah ungkapan yang menekankan bahwa organisasi tidak terpisahkan dari komunikasi. Komunikasi memberi sumbangan pemikiran tentang bagaimana berpikir dan bertindak dalam organisasi. Jika tidak ada komunikasi, para karyawan tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan oleh karyawan lainnya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi dari bawahannya, dan para penyel tidak dapat memberikan instruksi pada staf.

Koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan dan organisasi akan terkendala karena ketiadaan komunikasi

Komunikasi Efektif



komunikasi antar pribadi yang terjalin secara efektif akan menghasilkan kerjasama yang baik antar lingkungan dalam organisasi, kejelasan pesan dapat lebih dipertanggungjawabkan, karena saluran untuk bertanya atau mendiskusikan sesuatu hal lebih terbuka.



Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (2001:310) bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja. Dengan membiasakan diri untuk berkomunikasi secara efektif di tempat kerja karyawan akan dapat meminimalkan stres kerja.



Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Selye (Munandar, 2001:396) melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan. Pace (2005:203) juga menekankan bahwa perbedaan apapun bentuknya dapat diredam ataupun diminimalisasi dengan adanya iklim yang mendukung agar komunikasi interpersonal dapat dijaga dan disempurnakan.

Dance dan Larson (1976) menegaskan bahwa ada tiga fungsi komunikasi

linking function.

Prinsip dari **linking function** adalah melalui komunikasi yang terjalin secara baik, kebersamaan serta dukungan untuk pencapaian tujuan bersama dapat serta merta diwujudkan.

mentation function dapat dilihat saat orang melakukan komunikasi untuk memecahkan masalah yang kompleks. Semakin seorang karyawan banyak berkomunikasi dengan orang lain, maka semakin efektif yang bersangkutan dapat memunculkan pemecahan masalah yang bermanfaat

regulatory function adalah bagian terpenting dari proses komunikasi individu dalam melakukan prediksi dan memahami peraturan yang berlaku dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan bersama

Pesan-pesan yang akan disampaikan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya

Lebih berhati hati dengan yang dinamakan anstrkasi, dimana merupakan sebuah proses pemilihan unsur realitas agar dapat membedakan hal-hal yang dapat menyebabkan penggunaanya menjadi tidak cermat

Diperlukan perhatian mengenai dimensi waktu agar dapat berdiri statis dan juga realistis yang bersifat dinamis

Sebaiknya jangan pernah mengacaukan sebuah pengamatan dengan sebuah kesimpulan.

Sebaiknya jangan mengacaukan sebuah kata dengan rujukan, belum tentu orang lain juga menggunakan rujukan yang sama

Untuk menangani konflik dengan efektif, kita harus mengetahui kemampuan diri sendiri dan juga pihak-pihak yang mempunyai konflik

PENANGANAN KONFLIK

1. Berkompetisi Tindakan ini dilakukan jika kepentingan sendiri lebih diutamakan di atas kepentingan pihak lain. Pilihan tindakan ini bisa sukses dilakukan jika situasi membutuhkan pengambilan keputusan dengan cepat. Tentu saja situasi menang–kalah (win-win solution) akan terjadi dalam tindakan ini.

2. Menghindari konflik Tindakan ini dilakukan jika salah satu pihak menginginkan untuk menghindari konflik baik secara fisik ataupun psikologis. Menghindari konflik dapat dilakukan jika masing-masing pihak mencoba untuk mendinginkan suasana ataupun membekukan konflik untuk sementara

3. Akomodasi Yaitu jika salah satu pihak mengalah dan mengorbankan beberapa kepentingan sendiri agar pihak lain mendapat keuntungan dari situasi konflik tersebut. Tindakan ini sering disebut sebagai self sacrificing behaviour. Pertimbangan antara kepentingan pribadi dan hubungan baik menjadi hal yang utama di sini.

5. Berkolaborasi Menciptakan win-win solution dengan saling bekerja sama

4. Kompromi Tindakan ini dapat dilakukan jika ke dua belah pihak merasa bahwa menjaga hubungan baik sangat penting. Masing-masing pihak akan mengorbankan sebagian kepentingannya untuk mendapatkan win-win solution



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya