



Jakarta, 14 Juni 2021

No : 850/KMI-UGN/VI/2021
Perihal : Undangan Narasumber Tanggal 25 Juni 2021

Lampiran : -

Kepada Yth,
Y. Purnama Dharmawan
Apartement Puri Kemayoran I/15 K
Jakarta Pusat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya Inhouse Training dengan tema : " **High Effective Communication Skills** " yang dilaksanakan tanggal 25 Juni 2021 secara off line, bersama ini kami mengundang Ibu sebagai nara sumber pada acara dimaksud serta kami mohon kesediaan Ibu untuk hadir pada acara tersebut diatas.

Demikian disampaikan dan atas perkenan Ibu diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Azra Dwinantya Putra
Direktur



PT. KREASI MANAJEMEN INDONESIA

SERTIFIKAT

Diberikan kepada

A Zurnama Dharmawan

Yang telah hadir sebagai Nara sumber pada Acara Inhouse Training dengan tema :

HIGH EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS

Swiss-Belhotel Mangga Besar Jakarta , 25 Juni 2021

Penyelenggara :

Azra Dwinantya Putra
Direktur



HIGH EFFECTIVE Communication Skills

Yohana Purnama Dharmawan
KREASI MANAJEMEN INDONESIA

25 Juni 2021



Agenda

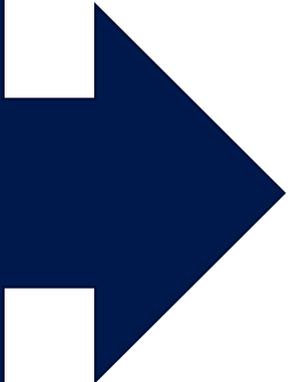
1. 08.30 – 10.00:
 - Introduction of Communication
 - Effective Communication
 - Verbal – nonverbal Communication
2. 10.15 – 11.30:
 - Practice
 - Listening skill
3. 11.30 – 13.00:  &  LUNCH BREAK
4. 13.00 – 15.00:
 - Communication Style (DISC) (VAK)
 - Your thinking and presenting your idea
5. 15.15 – 16.30:
 - Systematic and structure Written communication
 - Simulation

Coffee break

10.00 – 10.15

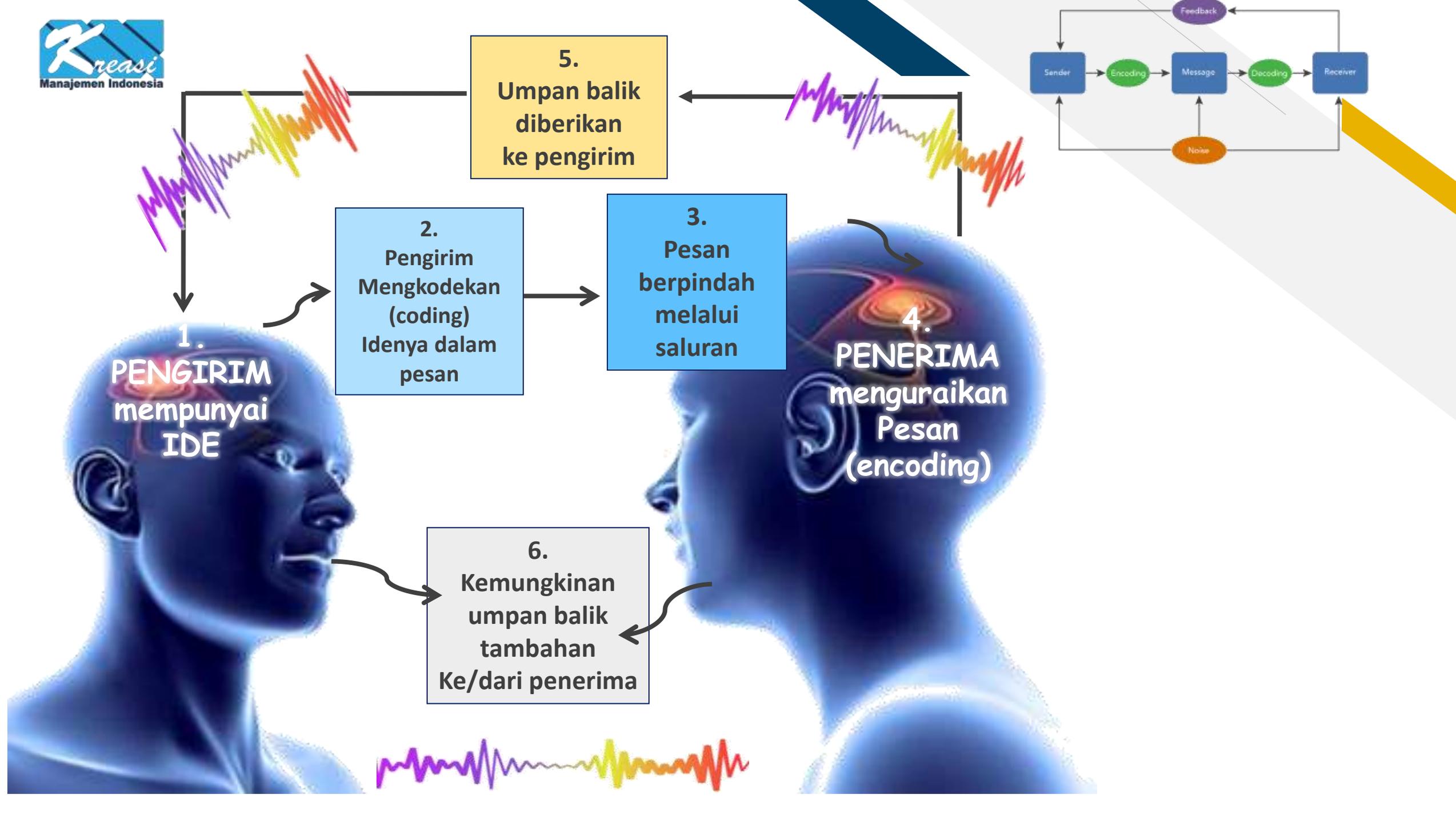
15.00 – 15.15

KOMUNIKASI



Formal
Informal
Business
Interpersonal
Public speaking

- Topik / pembahasan / materi
- Lisan / tertulis
- Tatabahasa
- Bahasa tubuh – jarak - sentuhan
- Penampilan
- Audiens
- Media/channel yang digunakan



EFFECTIVE

COMMUNICATION



JUST do IT!!

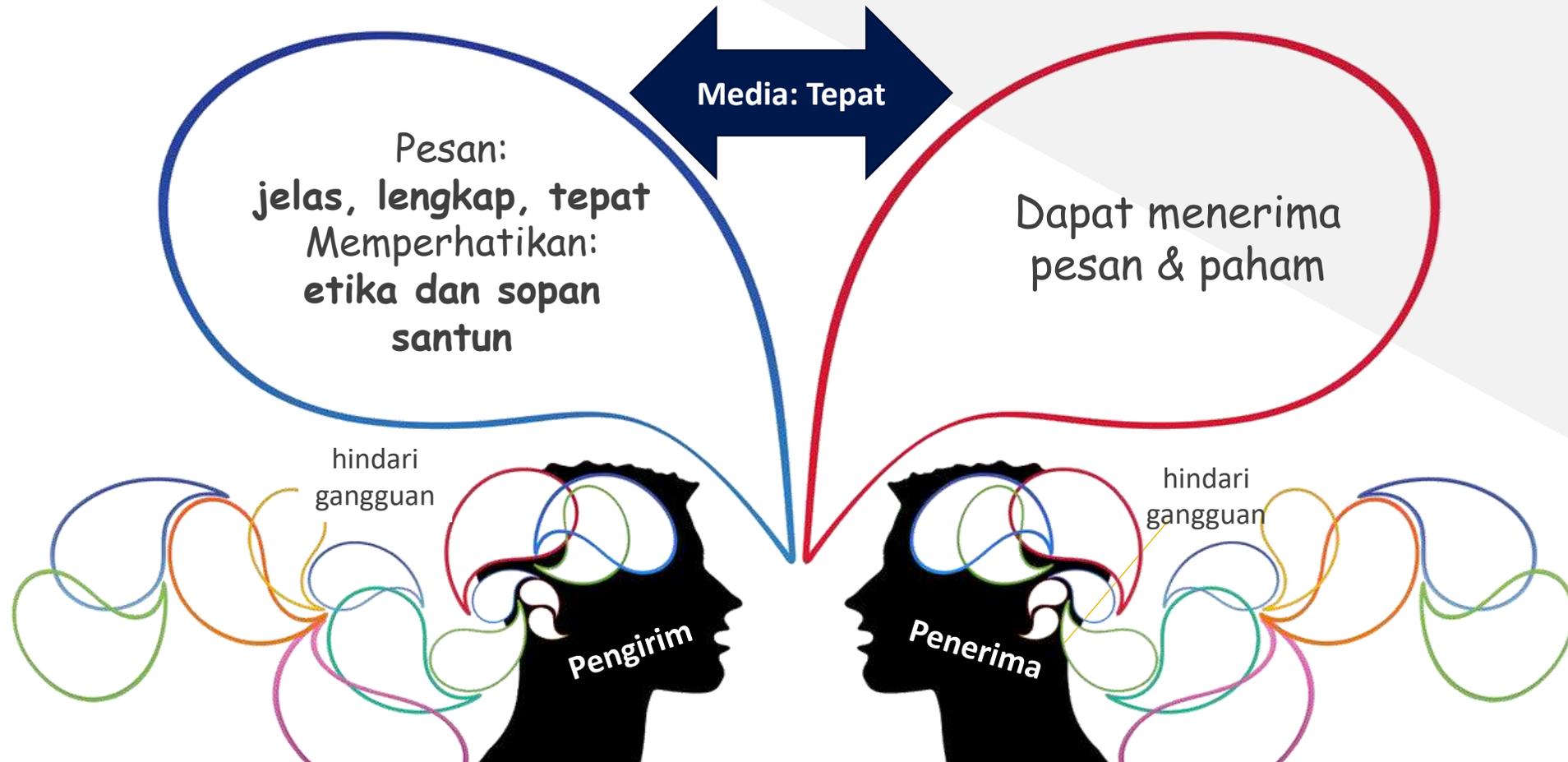
H	
A	
I	
L	



KOMUNIKASI EFEKTIF:

bila individu
mencapai pemahaman yang sama,
merangsang pihak lain melakukan
tindakan, dan
mendorong orang untuk berpikir
dengan cara yang baru.

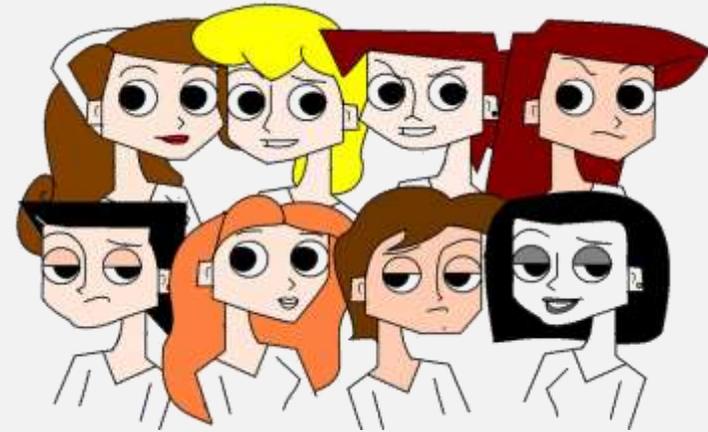
PRINSIP DASAR KOMUNIKASI EFEKTIF



PENYEBAB KESULITAN DAN KEGAGALAN KOMUNIKASI

- Kurang menyadari adanya perbedaan, dalam hal:
 - Nilai diri
 - Emosi, karakter, sikap dan perilaku, etika dan sopan-santun
 - Ekspektasi
 - Latar belakang: budaya, keluarga, pendidikan, pengetahuan, keterampilan, pengalaman
 - Bahasa

....



PENYEBAB KESULITAN DAN KEGAGALAN KOMUNIKASI *(lanjutan..)*



- Kurang memahami 'kurangnya keterampilan dalam berkomunikasi'
- Tidak mau berubah, belajar dan menyesuaikan diri
- Mau didengarkan tapi tidak mau mendengarkan
- Kurang wawasan dan pengetahuan
- Masalah etika dan sopan-santun



**I don't have a problem.
You have a problem
with my attitude
and that's not my problem.**



Perhatikan hal-hal berikut:

Mengetahui Objektif
Komunikasi

Mendengarkan
dengan baik

Mengetahui Target
Audiens dan
menyesuaikan
gaya komunikasi
(DISC)
(VAK)

Mengaplikasikan komunikasi
verbal dan nonverbal dengan
baik

OBJEKTIF KOMUNIKASI

- Menyampaikan informasi – untuk diketahui
- Mengedukasi dan melatih bawahan
- Memotivasi – memuji/mengkritik
- Merubah sikap – cara berpikir seseorang
- Merubah perilaku /kinerja
- Mengajak kerjasama
- Negosiasi
- Berbagi cerita
- Menjaga hubungan baik

Agar objektif tercapai:



Objektif	
Menyampaikan informasi – memberitahukan	Data/sumber informasi: akurat, jelas, aktual, perhatikan 5W (<i>what, where, when, who, why</i>).
Menedukasi dan melatih bawahan/rekan kerja	Kuasai materi dan hal-hal penting yang berhubungan dengan materi, kenali kemampuan dan latar belakang pihak yang dilatih (<i>directing/coaching</i>).
Memotivasi- memuji/mengkritik	Bisa menjadi contoh, memiliki kredibilitas dan integritas, maksud dan tujuan jelas, mengetahui bagaimana caranya.
Merubah sikap	
Merubah perilaku	
Mengajak kerjasama	Manfaat bagi pihak yang diajak Kerjasama, <i>leadership</i> .
Negosiasi	Kuasai materi, hal-hal yang berhubungan dengan materi, siapa pihak 'lawan' dan apa yang dibutuhkan, plan A – B, alternatif terbaik dan terburuk
Berbagi cerita Menjaga hubungan baik	Topik yang boleh/sebaiknya dihindari

MENJADI PENDENGAR YANG BAIK



Mendengarkan

- Mendengarkan **verbal** (kata-kata) dan **non-verbal** (intonasi suara/ makna kalimat yang disampaikan, bahasa tubuh penyampai pesan)
- Fokus, konsentrasi, bila perlu mencatat
- Kontak mata
- Gunakan bahasa tubuh (menganggukan kepala, ekspresi wajah, gerakan tangan)
- Bertanya bila ada yang kurang paham/jelas – lakukan interupsi dengan sopan
- Empati

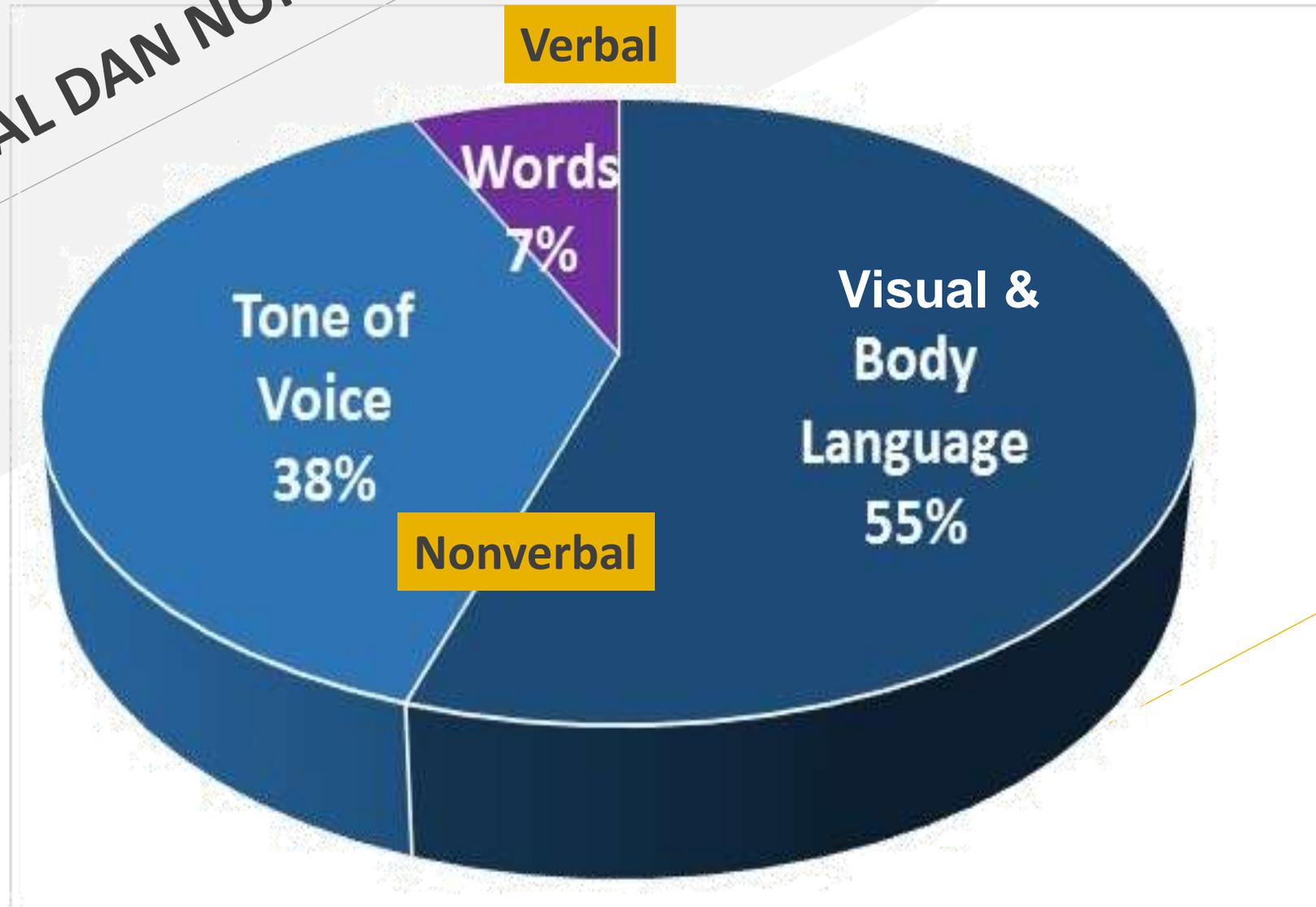
Bad Listener

- Melamun / memikirkan hal lain sambil mendengarkan
- Tidak mau bertanya, pura-pura paham padahal tidak/kurang paham
- Merasa sudah paham, malas mendengarkan
- Sibuk memikirkan 'apa yang ingin ditanyakan' pada waktu orang lain sedang bicara
- Mendengarkan untuk mencari-cari kesalahan pembicara
- 'hanya' mendengarkan kata-kata
- 'hanya' memperhatikan nonverbal-visual tanpa memperhatikan kata-kata



Latihan: Mendengarkan

KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL



KOMUNIKASI VERBAL

Tata Bahasa:

- Sopan
- Mudah dimengerti
- Pasti
- Jelas

Dalam komunikasi bisnis - formal, *HINDARI:*

- *Kata-kata kasar*
- *Ambigu*
- *Jargon*
- *Slang*
- *Bahasa gaul*
- *Merendahkan*
- *Tidak pasti*
- *Porno*



KOMUNIKASI NONVERBAL

VISUAL & BAHASA TUBUH

- Postur – sikap tubuh
- Gestur – gerak-gerik tubuh
- Kontak mata /komunikasi mata
- Ekspresi wajah
- Sentuhan
- Jarak berdiri/duduk
- Penampilan



HINDARI BAHASA TUBUH:

- Postur: bungkuk
- Berdiri ‘malas’- badan miring – kaki bango
- Jalan diseret-seret
- Tanpa kontak mata, mata ‘kemana-mana’.
- Gestur:
 - Bicara dan mendengarkan sambil: bertolak pinggang, bersidekap, tangan ke belakang, tangan masuk kantong.
 - Garuk-garuk
 - Batuk tanpa tutup mulut. Gunakan punggung tangan kiri untuk menutup mulut, gunakan masker dengan benar (selama pandemic covid 19)
 - Mendengarkan sambil memainkan alat tulis, telepon genggam, bertopang dagu.
- Sibuk swafoto, memperbaiki tata rias/rambut, membersihkan hidung/telinga/gigi.

KOMUNIKASI NONVERBAL

TONE of VOICE – SUARA

- Artikulasi
- Intonasi
- Ekspresi
- Pitch
- Volume
- Kecepatan – langkah bicara
- Jeda
- Filler words (slang)
- Dialek



Latihan

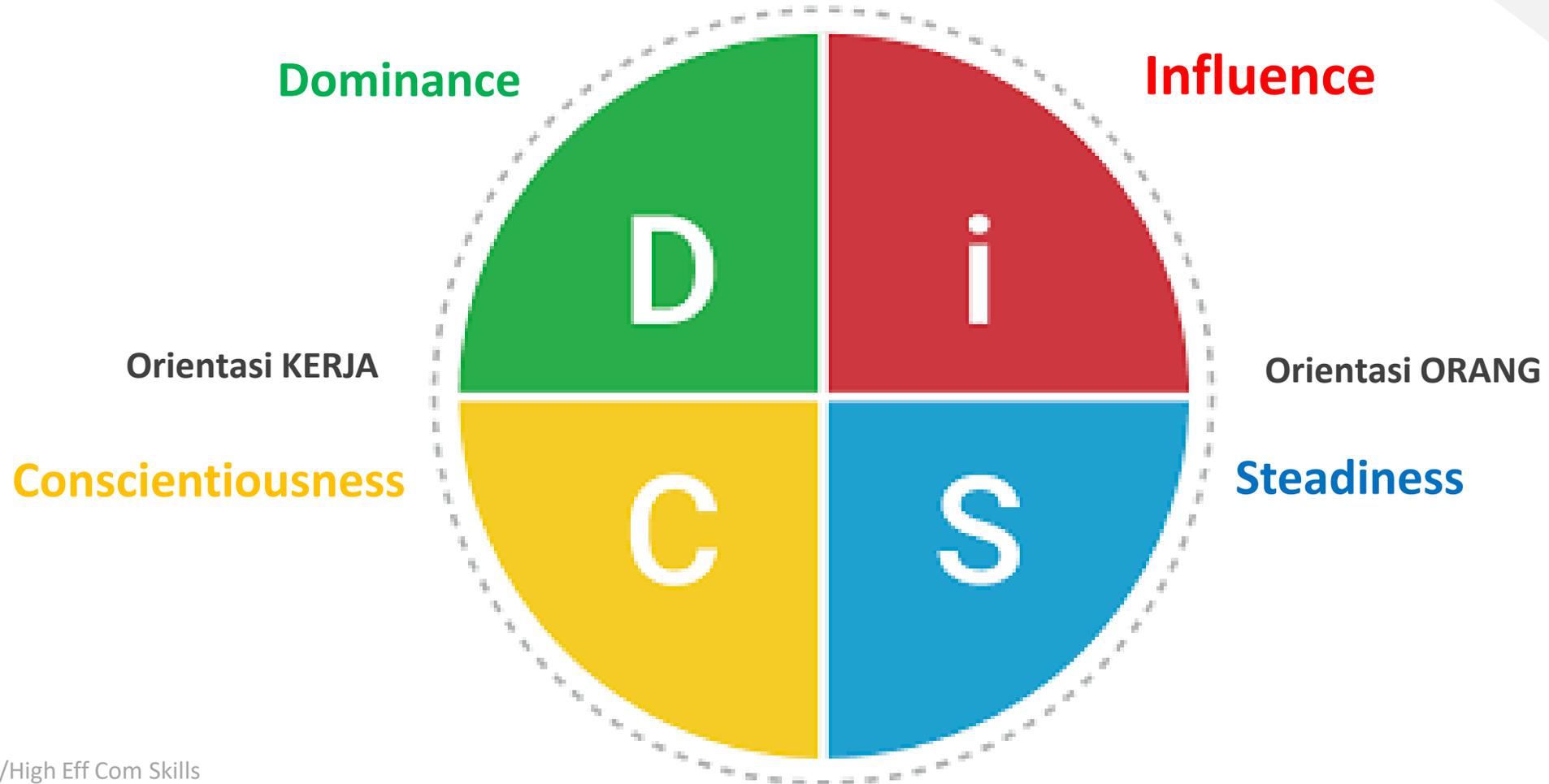
MENGETAHUI TARGET AUDIENS

- Jenis kelamin
- Jabatan
- Pendidikan, pengalaman, keterampilan
- Budaya
- Bahasa
- Gaya komunikasi



MENGETAHUI GAYA KOMUNIKASI - DISC

Dominance – Influence – Steadiness - Conscientiousness



Dominansi

Saya cenderung:

	1	2	3	4	5	
Kooperatif						Kompetitif
Penurut						Otoriter
Menyesuaikan diri						Dominasi
Ragu-ragu						Tegas
Pendiam						Lincih
Kompromi						Menekan
Hati-hati						Ambil Resiko
Sabar						Terburu-buru
Puas diri						Berpengaruh
Diam						Banyak bicara
Pemalu						Berani
Suka mendukung						Suka menuntut
Santai						Tegang
Manahan diri						Sombong

SOSIAL

Saya cenderung:

	1	2	3	4	5	
Disiplin						Urakan
Terkontrol						Ekspresif
Serius						Periang
Terstruktur						Semrawut
Penuh perhatian						Spontan
Tertutup						Terbuka
Kaku						Lucu
Menyendiri						Akrab
Formal						Santai
Menahan diri						Cari perhatian
Hati-hati						Ceroboh
Menyesuaikan diri						Tampil beda
Malu-malu						Dramatis
Sabar						Menurut kata hati

Gaya komunikasi 'saya'

CONTOH

Angka ## dimasukan ke dalam lingkaran.

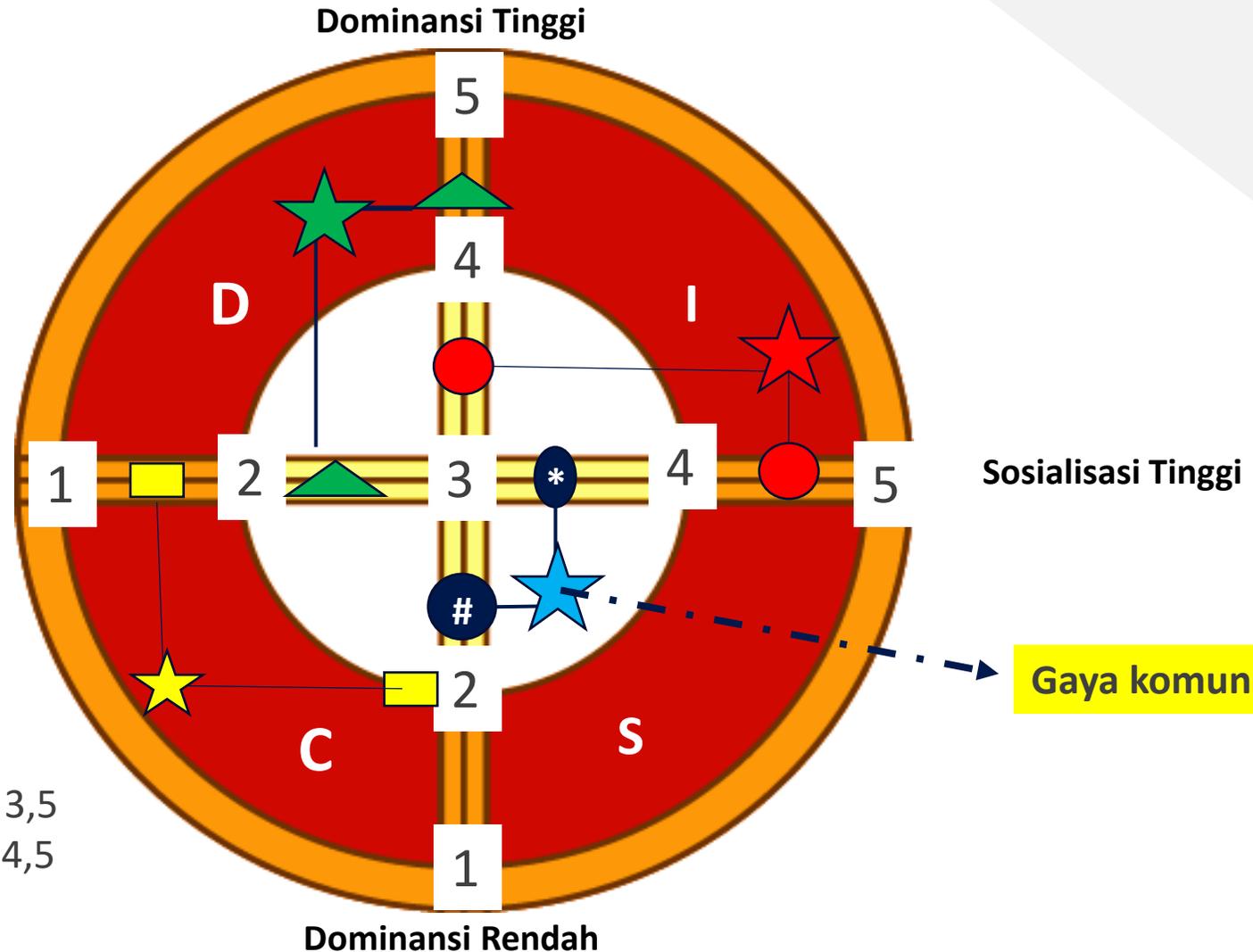
Contoh: Dominansi: 2,2 *

Sosialisasi: 3,4 #

Atau: 
Dominansi : 2
Sosialisasi : 1,5

Atau: 
Dominansi: 4,3
Sosialisasi : 2,2

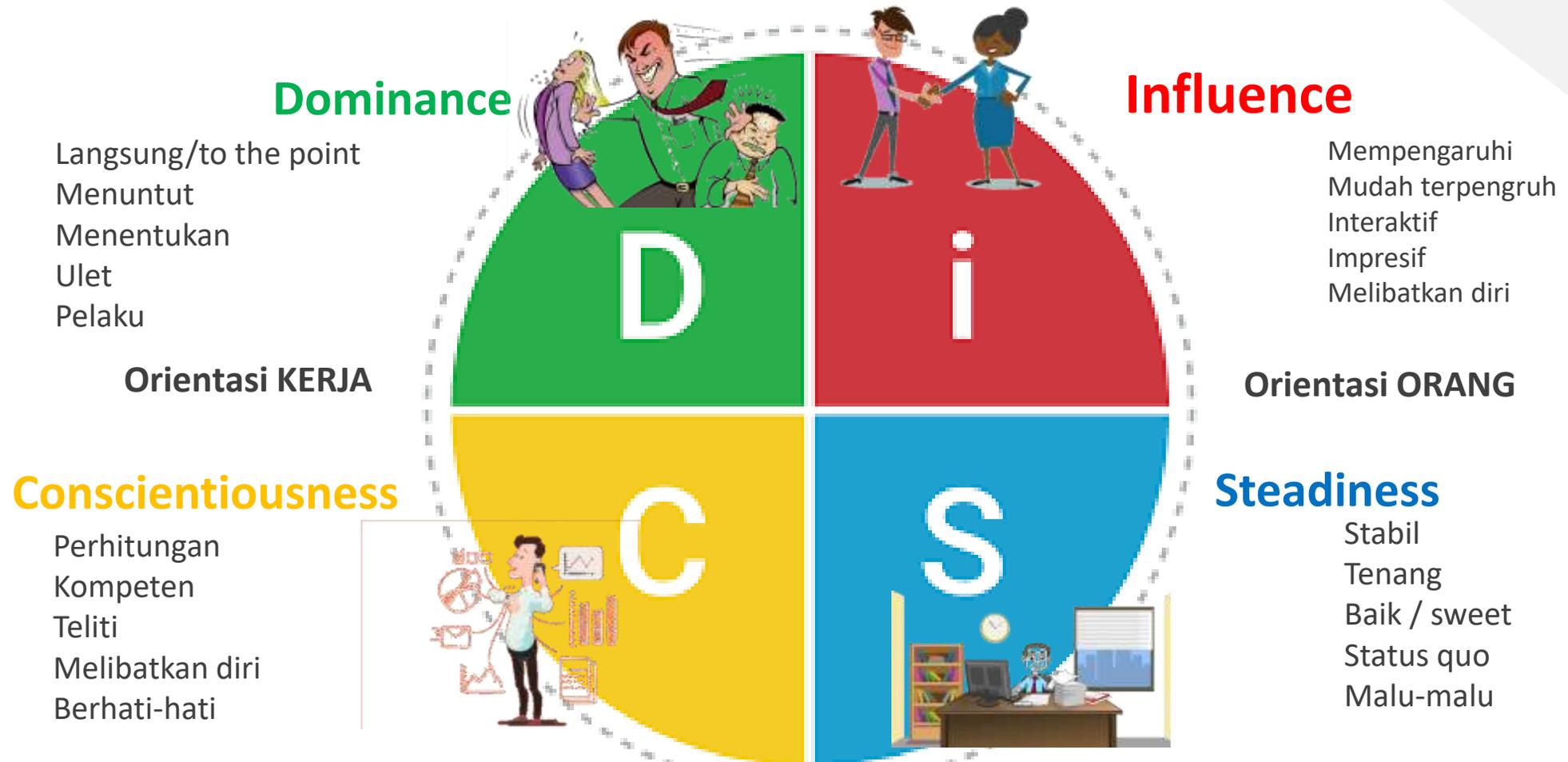
Atau: 
Dominansi: 3,5
Sosialisasi : 4,5



Gaya komunikasi 'saya'

MENGETAHUI GAYA KOMUNIKASI - DISC

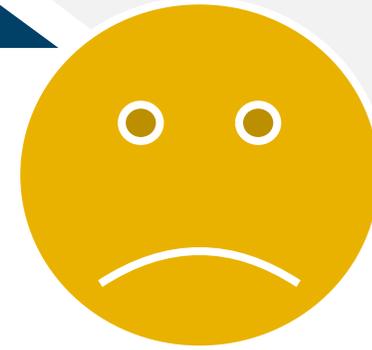
Dominance – Influence – Steadiness - Conscientiousness



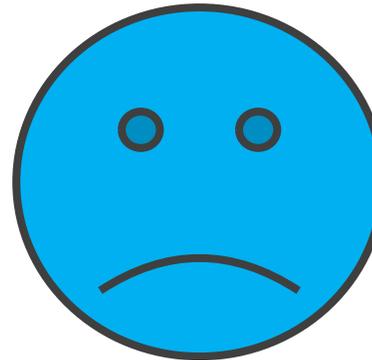




Dominance



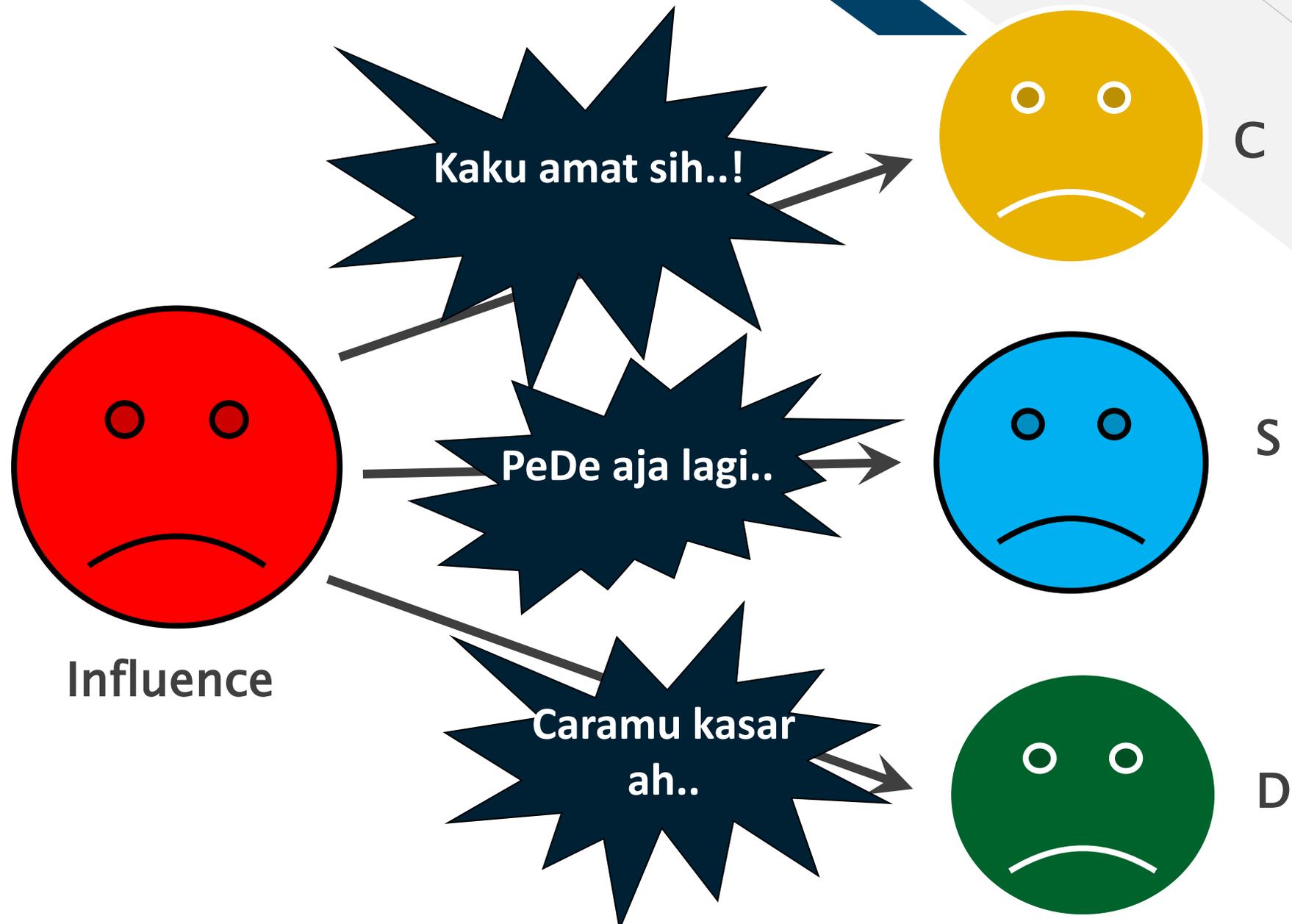
C

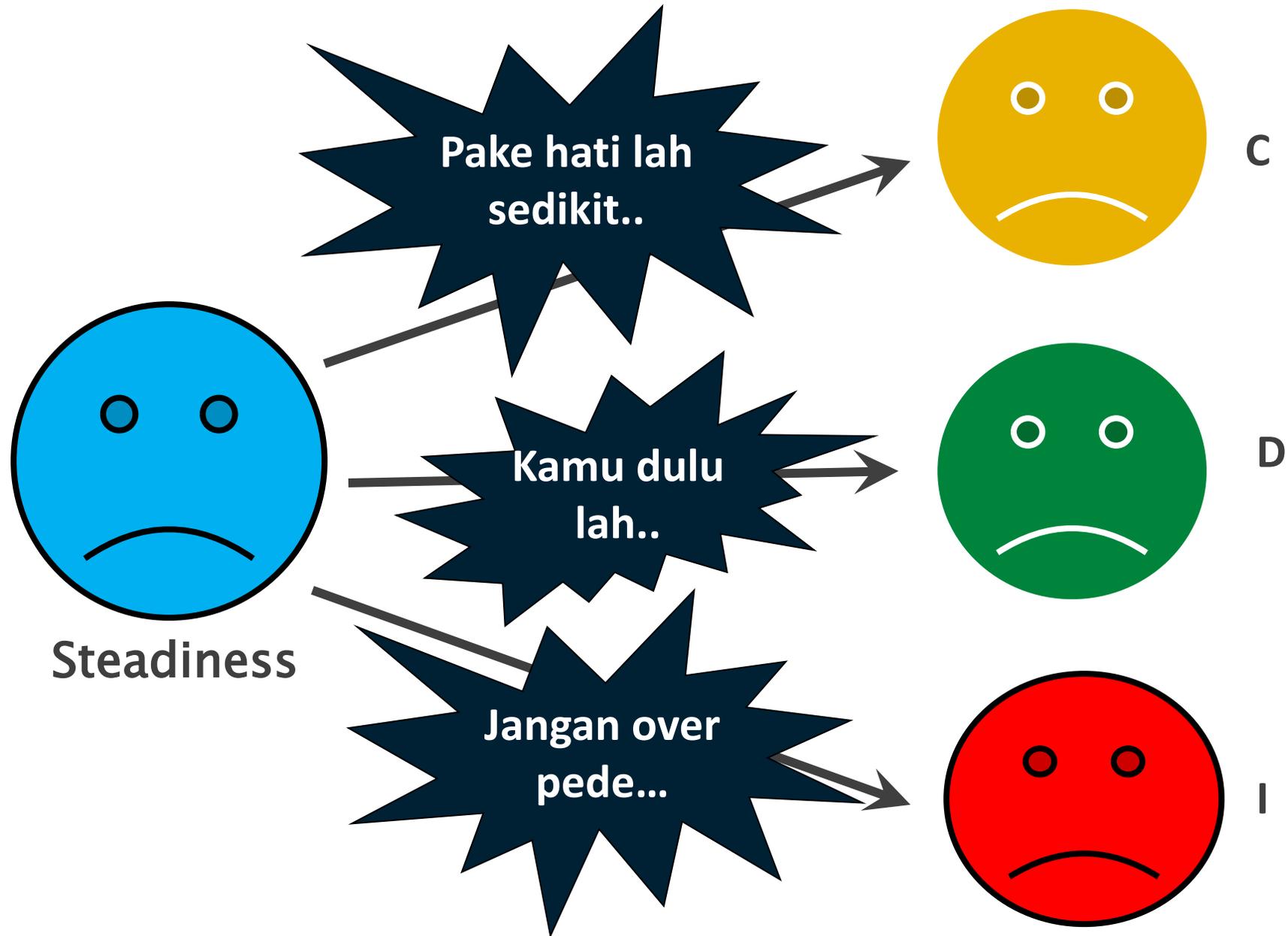


S



I





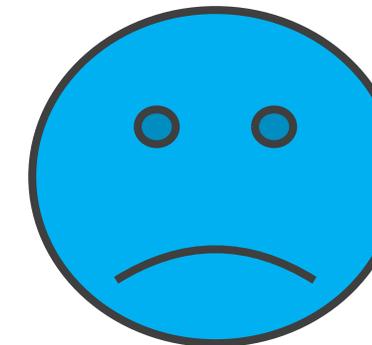
Consciensiousnes



D



I



S

Visual
SEE IT



Auditory
HEAR IT



Kinesthetic
DO IT



Who AM I?



© teatimeforauniverse.com

SECTION 1

1	A	Melihat , pandang	B	Tanya, dengar, mendengarkan	C	Sentuh, rasa, peka
2	A	Berpikir, Tergesa-gesa	B	Melihat, saksi	C	Diskusi
3	A	Teriakan	B	Pijatan	C	Observasi
4	A	Pemandangan	B	Suara	C	Genggam
5	A	Suara ketukan	B	Semangat	C	Teropong, pandangan

SECTION 1

6	A	Gemerlap, cemerlang	B	Sepi senyap, ledakan	C	Lembut, halus
7	A	Mendengarkan, suara drum	B	Konkrit, nyata	C	Ilusi
8	A	Hangat- hangat kuku	B	Warna-warni	C	Suara terompet
9	A	Bayangan	B	Irama	C	Gerakan refleks
10	A	Dengar- dengar	B	Santai, relax	C	Visi, memperlihatkan

SECTION 2

11	A	Let me see	B	Repeat it	C	It works
12	A	Dengarkan saya	B	Tolong saya	C	Lihat ini
13	A	Tangan	B	Mata	C	Kata-kata
14	A	Lihatlah	B	Dengarkan	C	Ambil
15	A	Berpegangan	B	Berfoto	C	Dengarkan katanya

SECTION 2

16	A	Mendengarkan	B	Menangkap	C	Melihat sepiantas
17	A	Saya mengerti apa yang Anda maksud	B	Saya mendengar Anda datang dari mana	C	Saya mendapatkannya
18	A	Curang	B	Melihat dari atas	C	Blak-blakan (terus terang)
19	A	Sejelas suara bel	B	Sehalus sutera	C	Sejauh mata memandang
20	A	Suara halilintar	B	Cahaya kilat	C	Getaran hati

SECTION 3

21	A	Saya dapat mendengar suara rintik hujan di atap rumah dan hembusan angin menjadikannya berirama
	B	Saya dapat melihat awan gelap di sebelah barat dan sinar pelangi di balik hujan
	C	Saya berlari melewati hujan , saya dapat merasakan rambut saya yang basah. Udara dingin menghembus melalui baju hangat saya yang tipis dan saya merasa dingin dan sejuk.
22	A	Saya senang kehangatan. Di hari yang dingin, saya senang duduk santai dekat perapian sambil ditemani segelas kopi hangat
	B	Seorang perempuan bicara dengan semangat di telepon. Saya dapat mendengar pembicaraannya dengan jelas dan dapat membayangkan apa yang akan dibicarakan berikutnya.
	C	Pemandangannya sangat luar biasa. Matahari terlihat bergantung sesaat di permukaan laut dan kemudian menghilang dari pandangan saya.

SECTION 3

23	A	Mereka kelihatan terkejut dengan jumlah hadirin. Dan mereka melihat ke bawah panggung dan mencoba mencari orang yang dikenal.
	B	Saya membuat kaki saya kuat dengan berjalan kaki mengelilingi <i>jogging track</i> . Saya merasa kaki saya lebih kuat. Otot betis terasa sakit tapi secara keseluruhan saya merasa hangat dan sehat.
	C	Pembicara sudah menarik perhatian semua yang hadir. Dia sangat dinamis dan bersemangat, suaranya seperti sedang bercerita pada kita, semua yang hadir mendengarkan dengan takjub.
24	A	Orang dapat mengekspresikan dirinya secara lancar dan efektif bila dia mengatakan hal yang disenanginya. Pembawa acara talkshow selalu membuat orang berbicara tentang yang disukainya dan hal yang menjadi kepeduliannya. Kami senang mendengarkan mereka.
	B	Saya senang mencoba untuk memahami apa yang membuat seseorang melakukan apa yang disenanginya.
	C	Anak-anak terlihat tumbuh dan memperlihatkan prilakunya. Biasanya mereka mencontoh perilaku orang yang ada disekitarnya.

SECTION 3

25	A	Artis itu memiliki mata yang indah. Orang yang artistik terlihat warna, kecemerlangan dan tampilan berbeda dari orang disekitarnya
	B	Irama musik dapat terdengar sampai keluar ruangan. Irama musik menarik perhatian semua orang. Orang menyukai musik seperti anak-anak dalam sebuah parade.
	C	Setiap orang benar-benar dibuatnya merasa terharu. Banyak orang yang meneteskan air mata. Semua hadir merasa terharu pada waktu pemenang naik ke podium, mereka menyanyikan lagu kebangsaan dengan bangga dan gembira.

Section 1	KOLOM 1	KOLOM 2	KOLOM 3
1	B	A	C
2	C	B	A
3	A	C	B
4	B	A	C
5	A	C	B
6	B	A	C
7	A	C	B
8	C	B	A
9	B	A	C
10	A	C	B

Section 2	KOLOM 1	KOLOM 2	KOLOM 3
11	B	A	C
12	A	C	B
13	C	B	A
14	B	A	C
15	C	B	A
16	A	C	B
17	B	A	C
18	C	B	A
19	A	C	B
20	B	A	C

Section 3	KOLOM 1	KOLOM 2	KOLOM 3
21	A	B	C
22	B	C	A
23	C	A	B
24	A	C	B
25	B	A	C
TOTAL			



Yang tertinggi nilainya

- KOLOM 1:
- KOLOM 2:
- KOLOM 3:

AUDITORY

- Orang yang dapat menerima informasi dengan baik dan jelas bila mendengar langsung dengan telinganya sendiri dan mengulang dan mendengar kembali untuk kejelasan.

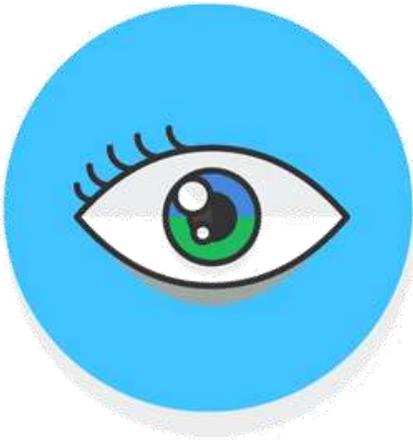
VISUAL

- Orang yang dapat menerima informasi dengan jelas bila mereka dapat melihat secara langsung

KINESTHETIC

- Orang yang dapat menerima informasi dengan baik bila mereka dapat merasakan, menjadi bagian dan/atau mengalaminya dan mengerti bagaimana hal itu terjadi.

Which Do You Communicate More In?



VISUAL

"I see what you mean."



KINESTHETIC

"It feels to me like..."

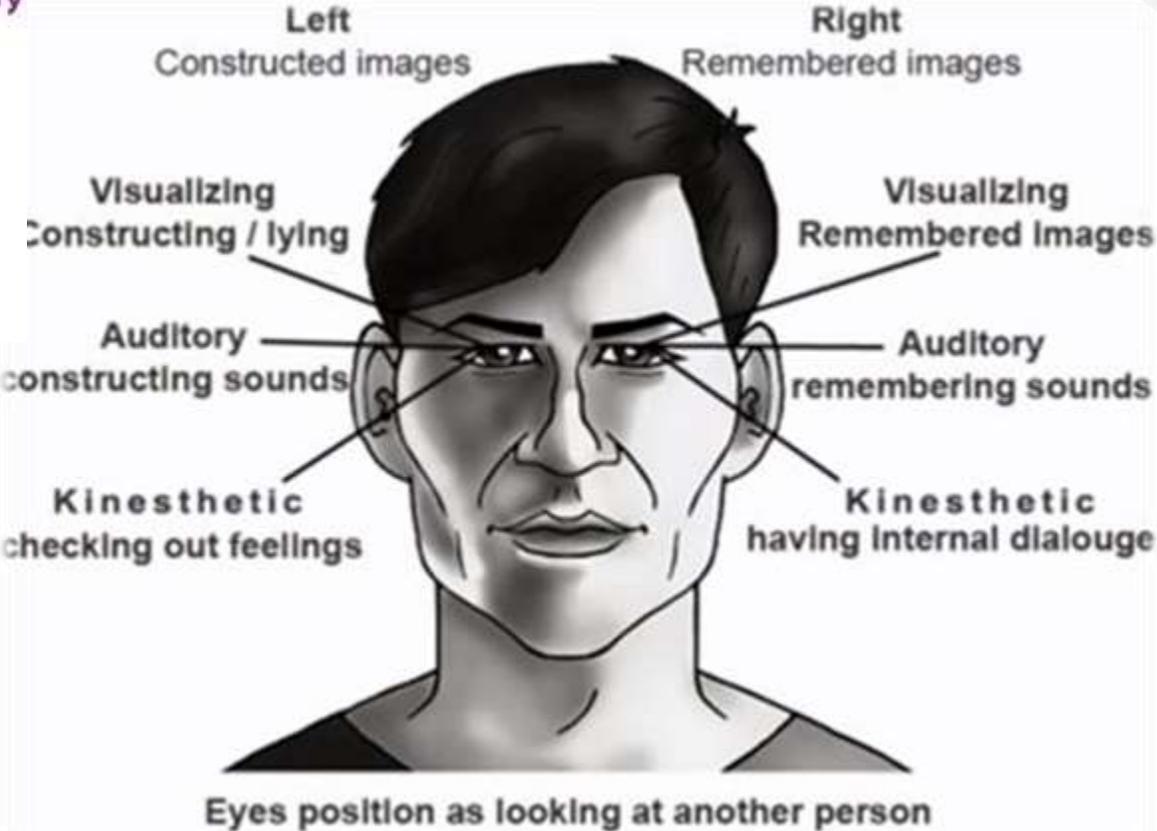
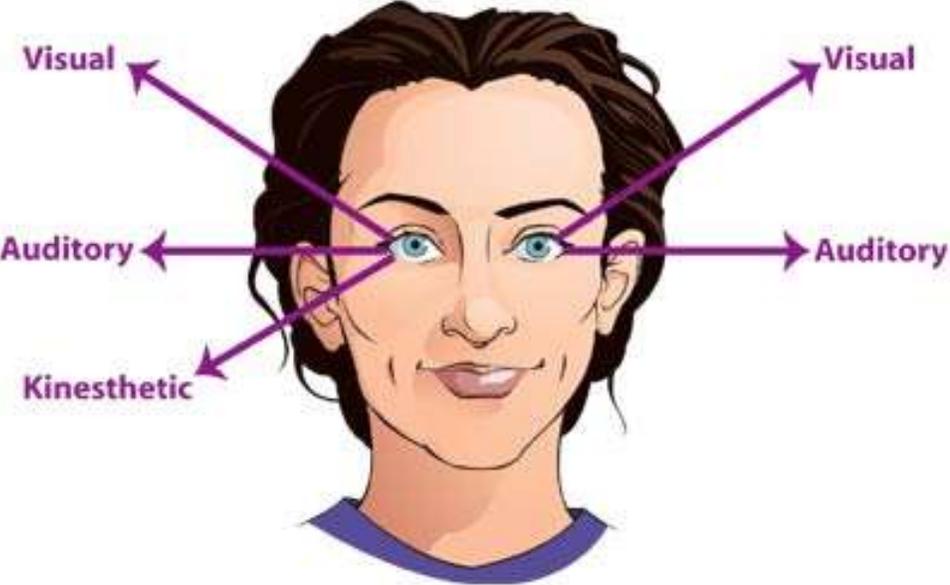


AUDITORY

"I hear what you're saying."

CIRI-CIRINYA

Eye Movement Chart for Right Handed People
(Flip this Image for Left Handers)





Your thinking and presenting your idea

ARIUS FOR

Latihan



**Systematic and structure
written communication**

SURAT

- **Pembukaan**

- Nyatakan tujuan tulisan
- Segera ajukan pertanyaan, atau apa yang diminta
- Berikan informasi secara langsung (jika menjawab suatu permintaan)

- **Isi**

- Jelaskan rincian atau informasi secara logis
- Gunakan kalimat yang mudah dipahami
- Berikan sorotan grafis – daftar dengan bullet/nomor, tabel, atau sarana grafik lainnya untuk meningkatkan keterbacaan dan pemahaman.
- Berhati-hatilah – ingat bahwa surat, memo, e-mail sering berpindah melebihi audiensi yang dimaksud.

- **Penutup**

- Minta tindakan
- Ringkaskan surat atau berikan pikiran penutup
- Hindari penutup yang klise

Formal email

1. Awali dengan 'salam'
2. Ucapkan 'terima kasih kepada penerima' *atau (no.3)*
3. Sampaikan tujuan menulis
4. Kesimpulan atau harapan
5. Akhiri dengan salam penutup

- Pendek – surat Panjang dibuat dalam bentuk lampiran
- Untuk penekanan: gunakan '**bold** atau *italic* atau warna biru
- Bisa menggunakan bullet points
- Hindari: terlalu banyak warna, emoticon
- Gunakan huruf kapital sesuai aturan tata Bahasa, hindari menulis dengan huruf kapital semua.
- Tanda tangan hanya digunakan dalam lampiran dan bila betul-betul perlu

Latihan



Latihan

Buatlah kalimat yang lebih baik.

1. Rapiin dan lengkapi dulu dokumennya, baru kesini lagi.
2. Hari ini saya mendapat keluhan lagi dari customer karena cara menjelaskan kamu yang judes dan tidak jelas. Bukankah kamu sudah ikut pelatihan mengenai cara komunikasi berkali-kali, kenapa belum bisa juga?
3. Belum, masalahnya tidak jelas
4. Saya sudah mau pulang, besok saja.
5. Ibu pakai computernya jorok sekali, padahal masih baru lho, pantas saja sering rusak.





1. Dokumen sudah bisa diambil besok
2. Besok?, belum bisa
3. Kamu lagi-kamu lagi, 'kan saya sudah kasih tau cara menjelaskannya. Koq 'ga bisa-bisa juga sih....?.
4. Nanti dulu, saya masih banyak pekerjaan
5. Iya, sabar dulu, 'antri!'



1. Badannya bau ! Mandi dong !.
2. Kenapa lagi?, jelaskan pokok permasalahannya saja, saya tidak ada waktu, jangan berbelit-belit
3. Bagaimana saya bisa memproses permintaan Anda kalau data-datanya tidak lengkap
4. Wah, saya tidak tau, tanya saja ke sales nya.
5. Kalau mau cepat-cepat, kerjakan saja sendiri.

SUCCESS®

thank you

Yohana Purnama Dharmawan

