

Interpersonal & Assertive Skill

A photograph of two women in a professional setting. The woman on the right, with blonde hair, is wearing a white lab coat over a light green shirt and is smiling broadly while looking towards the other woman. The woman on the left, with dark hair, is wearing a grey shirt and is looking back at her. They appear to be in a consultation or meeting. The background is slightly blurred, showing office shelves and a plant.

**Dr. Jenny Ratna Suminar, M.Si.
Fakultas Ilmu Komunikasi - Unpad**

ASSERTIVE STEPS

1

say what you see

2

say how you feel

3

say what you want

4

walk away
keep yourself safe

3 Bentuk Komunikasi:



- 1. Agresif,**
- 2. Pasif (Submisif),**
- 3. Asertif**



Your
Needs

Aggressive

Assertive

Others'
Needs

Passive

Assertive Communication



Komunikasi yang terbuka, menghargai diri sendiri dan orang lain. Komunikasi asertif tidak menaruh perhatian hanya pada hasil akhir tapi juga hubungan perasaan antarmanusia. (Hak asasi kita dibatasi oleh hak asasi orang lain).

Prinsip Asertif



- 1. Pada prinsipnya *asertif* adalah kecakapan orang untuk berkata tidak, untuk meminta bantuan atau minta tolong orang lain**
- 2. Kecakapan untuk mengekspresikan perasaan-perasaan positif maupun negatif**
- 3. Kecakapan untuk melakukan inisiatif dan memulai pembicaraan.**



Manfaat Perilaku Asertif:

- Meningkatkan *self esteem* dan percaya diri dalam mengekspresikan diri sendiri
- Dapat bernegosiasi lebih produktif dengan orang lain
- Dapat merubah situasi kerja yang negatif menjadi positif
- Meningkatkan hubungan antarmanusia pada pekerjaan dan mengurangi kesalahpahaman
- Meningkatkan pengembangan diri dan kepuasan diri pada pekerjaan/karir sesuai dengan kebutuhan, gaya dan kemampuan
- Mampu membuat keputusan dan lebih mempunyai peluang mendapatkan apa yang dicari dalam hidup

Perilaku Asertif



Kemampuan untuk mengomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain.

Dalam bersikap asertif, seseorang dituntut untuk jujur terhadap dirinya dan jujur pula dalam mengekspresikan perasaan, pendapat dan kebutuhan secara proporsional, tanpa ada maksud untuk memanipulasi, memanfaatkan ataupun merugikan pihak lainnya

Sikap asertif akan mempermudah kita membangun hubungan kerja yang lebih komunikatif sekaligus kondusif. Karena sikap asertif akan meningkatkan moral kerja, kinerja, dan produktivitas kita. Pada akhirnya sikap asertif ini akan membentuk tim kerjasama yang solid dalam organisasi.



Ciri-ciri Komunikasi Asertif:

- **Terbuka dan jujur terhadap pendapat diri dan orang lain**
- **Mendengarkan pendapat orang lain dan memahami**
- **Menyatakan pendapat pribadi tanpa mengorbankan perasaan orang lain**
- **Mencari solusi bersama dan keputusan**
- **Menghargai diri sendiri dan orang lain, mengatasi konflik**
- **Menyatakan perasaan pribadi, jujur tetapi hati-hati**
- **Mempertahankan hak diri.**
- **he differences between Assertive, Aggressive and Passive body language.**



	Assertive	Aggressive	Passive
Posture	Lurus Tegak	Condong ke depan	Agak mundur
Head	Santai dan tidak kaku	Mendongak ke atas	Menunduk
Eyes	Langsung, tidak melototi, pandangan bagus dan biasa/santai.	Melototi, seolah-olah akan mengamuk.	Tidak berani menatap
Face	Ekspresi sesuai kata-kata yang keluar	Tegas	Tersenyum selalu bahkan sewaktu kesal
Voice	Sesuai dengan kontak	Keras!	Ragu/Lembut, cenderung berbicara setelah lawan selesai berbicara.
Arms/hands	Santai, bergerak bebas	Terkontrol, terkepal keras, jari menunjuk, menancap ke suatu objek.	Diam...tak bisa bergerak
Movement/Walking	Terukur, sesuai tindakan	Lambat dan keras, atau cepat, bebas, keras	Lambat dan ragu2 atau cepat tapi terkesan buru2



Aggressive

Assertive

Hambatan untuk Asertif:

- **Tindakan dan cara berpikir negatif yang membatasi peluang Anda**
- **Konflik – Takut menghadapi konflik sehingga menghindari tanggapan asertif dalam situasi yang menentukan**
- **Keterampilan komunikasi – Ketidakmampuan menanggapi berbagai situasi mengakibatkan emosi, pikiran dan kecemasan yang negatif**
- ***Culture, tradition, education* sewaktu kita masih anak-anak**

Langkah Asertif

Langkah 1

Jadilah pendengar aktif, dan pastikan kita menunjukkan kepada mereka kalau kita mendengarkan dan paham (misalnya dengan membuat kontak mata).

Jangan memanfaatkan waktu mendengar untuk mempersiapkan serangan balik.

Langkah Asertif

Langkah 2

Katakanlah apa yang sedang kita pikirkan dan rasakan. Jangan terlalu memaksa ataupun terlalu meminta maaf. Pada saat berbicara perhatikan *body language* kita, pastikan postur tubuh sesuai (seperti berdiri tegak), membuat kontak mata, ekspresi wajah yang sesuai, dan berbicara cukup keras untuk didengar. Nada suara jangan monoton agar orang lain mudah mengikuti dan tidak merasa terganggu atau bosan.

Langkah Asertif

Langkah 3

Katakanlah apa yang kita harapkan. Upayakan untuk berani mengatakan ya dan tidak saat kita inginkan, berani membuat sebuah permintaan, dan mengomunikasi perasaan kita dengan cara terbuka dan langsung. Kita harus belajar untuk mengadaptasikan sifat kita pada beragam situasi kerja, menjaga jaringan pertemanan, dan membangun hubungan yang dekat.

Aggressive Communication

Komunikasi ini dapat mengurangi hak orang lain dan cenderung untuk merendahkan/ mengendalikan/menghukum orang lain. Komunikasi ini menenggelamkan hak orang lain. Contoh komunikasi agresif : “Lakukan saja!”.



Ciri-ciri Komunikasi Agresif

- **Ingin kemauan dan pendapatnya diikuti**
- **Memaksa orang untuk melakukan hal-hal yang tidak ingin dilakukan**
- **Keras dan bermusuhan**
- **Menyerang secara fisik atau verbal**
- **Interupsi**
- **Intimidasi**
- **Ingin menang dengan segala cara**
- **Suka memakai kambing hitam**
- **Suka memakai figur “Big Boss”**





Passive Communication (Submissive)

Komunikasi ini merupakan lawan dari komunikasi agresif dimana orang tersebut cenderung untuk mengalah dan tidak dapat mempertahankan kepentingannya sendiri. Bahkan hak mereka cenderung dilanggar namun dibiarkan. Mereka cenderung untuk menolak secara pasif (dengan ngomel di belakang misalnya).

Ciri-Ciri Komunikasi Pasif

- **Orang yang jarang mengungkapkan keinginan dan kebutuhan atau perasaan**
- **Mengikuti tuntutan dan kemauan orang lain, ingin menghindari konflik**
- **Tidak mampu mempertahankan hak dan pribadinya**
- **Selalu mengedepankan orang lain**
- **Minta maaf berlebihan**
- **Marah kecewa, frustrasi dipendam**
- **Tidak tahu apa yang diinginkan**
- **Tidak bisa ambil keputusan**
- **Selalu mencari-cari alasan atas tindakan**

Tugas Individual

1. Cari *sasaran* orang asing (stranger), jalin Komunikasi Antarpribadi
2. Gali sebanyak mungkin identitasnya
3. Laporkan, sampai tahap mana hubungan yang terjalin dalam bentuk tulisan.

Latihan UTS

- 1. Ada empat tujuan yang ingin dicapai melalui Komunikasi Antarpribadi (Beebe & Beebe, 1996: 17), jelaskan keempat hal tersebut!**
- 2. Sebutkan dua definisi Komunikasi Antarpribadi yang anda ketahui!**
- 3. Sebut dan jelaskan minimal lima (5) karakteristik Komunikasi Antarpribadi!**
- 4. *Interpersonal Communication is irreversible.* Demikian satu *statement* dari empat (4) prinsip Komunikasi Antarpribadi Antarpribadi (Beebe & Beebe). Sebut dan jelaskan tiga (3) prinsip lainnya!**
- 5. Mengapa kita sebagai insan komunikasi harus mempelajari komunikasi Antarpribadi? Jelaskan jawaban Sdr.!**
- 6. Inti dari Komunikasi Antarpribadi adalah bagaimana menjalin hubungan Antarpribadi. Anda masih ingat mengenai tahapan hubungan, diawali dari sekumpulan orang hingga pada hubungan puncak. Gambar dan jelaskan tahapan tersebut. Kapan dan bilamana tahap terjadi pemutusan hubungan!**
- 7. Joseph A. DeVito menyampaikan model efektivitas komunikasi antarpribadi (ada model pragmatis dan humanistik). Tulis dan jelaskan mengenai model tersebut!**
- 8. Gambarkan model Komunikasi Konvergen yang sudah Sdr. gambar pada catatan. Berikan alasan sebagai argumen model yang Sdr. gambarkan tersebut di klaim sebagai model Komunikasi Antarpribadi!**
- 9. Gambar dan jelaskan model Kompetensi Komunikasi Antarpribadi yang disampaikan oleh Sarah Trenholm!**
- 10. Gambar dan jelaskan bila perlu beri kritik terhadap model Komunikasi SMCR dari David K. Berlo!**
- 11. Jelaskan yang Sdr. pahami mengenai profesionalisme kaitannya dengan Komunikasi Antarpribadi!**