

BERKOMUNIKASI SECARA EFEKTIF DALAM TIM

Yuni Retna Dewi

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta
awieq@yahoo.co.id

Abstract

When communications tools function at their best, they can go beyond mere facilitation to transformations. Such was the case at the Rosen Law Firm based in Raleigh, North Carolina. Lee Rosen, the firm's owner and chief executive, wanted to replace an expensive, complicated and inflexible computer system that employees relied on for everything from contact lists to appointment calendars to document storage. The solution he chose for his small law firm was a wiki, the same technology that enables nearly 100,000 people around the world to contribute to Wikipedia. The wiki certainly helped cut costs and it also did much more. In addition to handling much of the firm's document storage and formal communication, the wiki introduced an informal social element that is helping employees bond as a community. Many employees have added personal pages with information about themselves, helping employees get to know their colleagues on a more intimate level. In implementing the wiki, Rosen faced a common challenge with new communications tools, getting people to give up familiar ways of doing things and embrace change. Knowing that the value of a company wiki depends on the level of employee contribution and that having some of the staff switch while others cling to old ways would seriously disrupt communication, he encouraged use of the new wiki with a friendly competition. For each page an employee created during the three-month competition, he or she was given a possible combination to the company safe, which contained a 1000 cash prize. From time to time, Rosen also forced use of the wiki by publishing important information only on the wiki.

Keyword: Business communication today

Kegiatan komunikasi tim secara efektif dalam kegiatan bisnis

Suatu tim terdiri dari 2 orang atau lebih yang berbagi misi dan tanggung jawab selama bekerja untuk mencapai tujuan umum. Tim berkumpul bersama untuk memecahkan suatu masalah-masalah tertentu dan kemudian membubarkan saat tujuan tersebut tercapai. Tim seperti ini sering terjadi dalam silang tugasnya dengan menarik orang lain di berbagai departemen yang memiliki area berbeda akan keahlian dan tanggung jawabnya. Komisi adalah tim resmi yang biasanya memiliki jangka yang lama dan dapat menjadi bagian permanen dari struktur organisasi. Biasanya berurusan dengan tugas-tugas yang biasa berulang-ulang. Apapun tujuan dan fungsi dari sebuah tim anda dan anggota tim anda harus mampu menyampaikan secara efektif dengan satu sama lainnya dan dengan orang yang berada diluar tim.

Keuntungan dan Kerugian dari tim

Saat tim mendapat keberhasilan mereka dapat meningkatkan produktifitas, kreativitas, keterlibatan pegawai dan bahkan jaminan kerja. Tim banyak berasal dari manajemen partisipasi. Tim dapat memainkan peranan yang penting dalam organisasi dalam mencapai tujuannya, tetapi mereka tidak tepat untuk setiap situasi dan saat mereka tepat perusahaan ingin menimbang keuntungan dan kerugian dari suatu pendekatan yang berdasarkan tim. Tim yang berhasil dapat memberikan sejumlah keuntungan;

- Meningkatkan informasi dan ilmu pengetahuan. dengan mengumpulkan pengalaman dari beberapa orang, sebuah tim memiliki akses untuk informasi lebih dalam proses pengambilan keputusan
- Meningkatkan keragaman pandangan. Anggota-anggota tim dapat membawa berbagai macam sudut pandang pada proses pengambilan keputusan. Namun

perlu diingat bahwa kecuali jika keragaman sudut pandang ini dipandu bersama dalam tujuan, sudut pandang ganda dapat menghambat upaya tim

- Meningkatkan penerimaan suatu solusi. mereka yang berpartisipasi dalam pengambilan keputusan kemungkinan besar untuk mendukungnya dan mendorong orang lain untuk menerimanya

- Tingkat kinerja yang lebih tinggi. Bekerja dalam tim dapat membuka tingkat kreativitas baru dan energy pada pekerja yang berbagi pengertian tujuan dan akuntabilitas bersama, tim yang efektif dapat menjadi lebih baik daripada individu yang tampil pada puncak pemecahan masalah yang pelik.

Walaupun tim kerja memiliki banyak keuntungan, ia juga memiliki sejumlah kerugian yang potensial. Jeleknya bekerja dalam tim dapat menjadi suatu bentuk kefrustasian dari pembuangan waktu. Tim perlu sadar dan bekerja untuk menghitung kerugian potensial sebagai berikut;

- Groupthing (kelompok pemikir). Seperti struktur social lain, tim bisnis dapat membangkitkan tekanan yang besar untuk menyesuaikan dengan norma-norma perilaku yang diterima. Groupthing terjadi saat tekanan menyebabkan anggota tim individu sebaliknya menahan atau pendapat-pendapat populer.

- Agenda tersembunyi. Beberapa anggota tim dapat memiliki sebuah agenda tersembunyi yaitu privat, motif konter produktif seperti keinginan untuk mengendalikan kelompok dengan meremehkan orang lain dalam tim atau mengejar tujuan bisnis yang menjalankan misi tim.

- Biaya. Penjajaran jadwal mengatur pertemuan dan mengkoordinasikan individu sebagai bagian dari proyek dapat memakan banyak waktu dan uang

Karakteristik dari tim yang efektif

Untuk menjadi kolaborator yang efektif dalam suatu pengaturan tim anda dan kolega anda harus mengakui bahwa masing-masing individu membawa asset yang bernilai, ilmu pengetahuan dan ketrampilan pada tim. Kolaborator yang kuat adalah kemauan untuk bertukar informasi meneliti masalah dan bekerja melalui konflik yang timbul.

Ketidak berhasilan tim kerja dapat membuang waktu dan uang, menciptakan kerja berkualitas rendah dan mengecewakan manajer dan pegawai. Kurangnya kepercayaan disebutkan sebagai alasan yang paling umum bagi kegagalan tim. Dan dapat mengakibatkan anggota tim menjadi curiga motif orang lain atau kemampuan untuk memberikan. Kurangnya komunikasi merupakan kegagalan. Kurangnya komunikasi jhuga

dapat menghasilkan dasar yang berbeda dalam gaya percakapan.

Komunikasi kolaboratif

Saat sebuah tim bekerja sama dalam laporan, jejaring, presentasi dan proyek komunikasi lain, energy yang terkumpul dan keahlian dari berbagai macam anggota dapat mengarah pada hasil yang merubah apa yang individu dapat lakukan sebaliknya.

Garis panduan untuk penulis Kolaborasi

Pada tiap upaya kolaboratif penting untuk mengenali bahwa anggota tim ada yang berasal dari latar belakang yang berbeda mungkin memiliki kebiasaan kerja yang berbeda atau prioritasnya. Anggota tim berbeda dalam gaya penulis dan sifat kepribadian 2 faktor yang dapat membuat rumit sifat dasar komunikasi. Untuk bekerja bersama secara efektif, setiap orang harus bias lentur dan terbuka pada pendapat lain, dengan menfokuskan pada objektif tim daripada prioritas individu. Garis panduan berikut akan membantu anda bekerja sama dengan berhasil dalam;

- Memilih teman kerjasama dengan hari-hati. Pilihlah suatu kombinasi orang-orang yang memiliki pengalaman, informasi dan bakat yang dibutuhkan dalam setiap proyek

- Menyetujui tujuan proyek sebelum memulai. Dengan mengawali tanpa ide yang jelas tentang apa yang tim harapkan untuk diselesaikan tak dapat dielakkan

- Berikan tim anda waktu berfikir sebelum terjadi jika orang belum memiliki kesempatan bekerja bersama sebelumnya diminta untuk bekerjasama

- Mengklarifikasi tanggung jawab individu, karena anggota-anggota akan bergantung pada satu sama lain, memastikan tanggung jawab individu menjadi jelas termasuk siapa yang harus dilakukan

- Membangun proses-proses yang jelas. Pastikan setiap orang mengetahui bagaimana pekerjaan harus diselesaikan termasuk checkpoint dan keputusan untuk dibuat

- Menghindari penulisan sebagai sebuah kelompok. Komposisi actual merupakan satu-satunya bagian dari berkembangnya pesan-pesan yang biasanya dapat menguntungkan partisipasi kelompok, kelompok penulisan seringkali lambat

- Menjamin peralatan dan tehnik-tehnik siap dan kompatibel dengan tim. Bahkan detail minor seperti versi perangkat lunak yang berbeda dapat menunda proyek, jika anda berencana menggunakan teknologi untuk berbagi atau menyajikan bahan-bahan, uji system

tersebut sebelum mulai bekerja.

- Periksa apakah segalanya berjalan sesuai dengan rencana

Teknologi –teknologi untuk penulisan kolaboratif

Berbagai macam peralatan kolaborasi ada untuk membantu tim menulis secara bersamaan termasuk kelompok pengkajian dan mengedit fitur dalam pengolah kata dan system dokumen elektronik adobe acrobat.multiauthor bloc dan system kandungan manajemen yang mengatur dan mengawasi isi dari situs jejaring.Masing-masing dari peralatan ini menunjukkan kebutuhan tertentu tetapi tak satupun tingkat kolaborasi langsung seperti wiki.Wiki berasal dari bahasa Hawaii quick adalah sebuah situs jejaring yang membolehkan siapapun dengan akses untuk menambah bahan baru.Kunci manfaat wiki mencakup pengoperasian sederhana yaitu penulis tidak perlu tahu satu teknikpun yang biasanya diperlukan untuk membuat kandungan jejaring. Pendekatan ini sangat berbeda dari isi system manajemen dimana organisasi situs jejaring dan workflow (peralatan untuk menciptakan, mengedit mengkaji ulang dan menyetujui isi) sangat ketat diawasi.System manajemen isi adalah peralatan yang besar untuk menjaga penyajian yang konsisten dalam situs jejaring public primer perusahaan sedangkan wiki membuat tim berkolaborasi dengan kecepatan dan fleksibilitas.

Dinamika Kelompok

Interaksi dan proses-proses yang terjadi diantara anggota-anggotatim disebut dengan dinamika kelompok. Tim yang produktif cenderung mengembangkan peraturan dalam interaksi yang kondusif dengan bisnis.Dan banyak yang tidak menyatakan peraturan ini menjadi kelompok-kelompok norma-norma yaitu standar tingkah laku yang tidak resmi yang anggotanya berbagi bersama.

Dinamika kelompok dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor peranan yang mana anggota atau tim pikul.fase terbaru tim pengembangan keberhasilan tim dalam memecahkan konflik dan keberhasilan tim dalam mengatasi perkawanan

Memangku jabatan dalam peranan Tim

Anggota sebuah tim dapat memainkan peranannya dimana dibagi menjadi 3 kategori.Anggota-anggota yang memangku peranan orientasi diri sebagian besar berorientasi untuk memenuhi kebutuhan personal, jadi mereka cenderung menjadi kurang produktif dari pada

anggota lain. “Tim Impian” ini terdiri dari superstart yang sering kali tidak sebaik yang diharapkan karena individu yang tampil berkelas dapat menemui kesulitan mendahului kebutuhan tim disamping itu orang yang berpengalaman dan berketrampilan dengan kepribadian yang sulit tidak dapat memberikan alasan sederhana dimana anggota tim lain dapat menghindari berinteraksi dengan mereka.Kemungkinan besar dapat menambah cita-cita tim yang anggota-anggotanya memangku jabatan peranan tim pemeliharaan untuk membantu siapa saja bekerja bersama dengan baik dan mereka yang memangku peranan yang berorientasi tugas dalam membantu tim mencapai cita-cita.

Memperhitungkan tim evaluasi

Tim-tim ini biasanya berkembang melalui sejumlah fase-fase dalam perjalanan menjadi produktif.Berbagai macam contoh telah diusulkan untuk menggambarkan evolusi terhadap terjadinya sebuah tim produktif. Ini adalah satu-satunya model yang digunakan mengidentifikasi fase-fase tim dalam memecahkan masalah melalui perkembangannya:

Orientasi

Anggota tim mensosialisasi, mendirikan peranan mereka dan memulai untuk menentukan tugas dan tujuan mereka. Banyak perusahaan menggunakan latihan-latihan dan aktivitas tim pembangunan untuk membantu tim memecahkan rintangan dan mengembangkan rasa berbagi tujuan.Perhatikan bahwa tim pembangunan ini dapat menjadi tantangan tentu dengan tim virtual yang tersebar secara geografi karena anggota-anggota ini tidak pernah bertemu secara fisik. Berbagi sebuah “perjanjian tim pengoperasian” yang mengatur kebutuhan-kebutuhan untuk rapat pertemuan online, proses-proses komunikasi dan pengambilan keputusan yang dapat membantu tim mengatasi kerugian-kerugian dalam jarak

Konflik

Anggota-anggota tim mulai membahas kedudukan mereka dan menjadi lebih tegas dalam membangun peranan mereka. Ketidak setujuan dan ketidak tentuan adalah alami dalam fase ini

Inspirasi

Anggota-anggota tim mendengarkan semua opsi dan membahas secara penuh antara pro dan kontra.Pada akhir fase ini, anggota-anggota mulai untuk menetapkan solusi tunggal pada permasalahan. Perhatikan saat

kumpulan itu menjadi aktivitas yang sangat tinggi pada perusahaan masa kini ia tidak akan selalu menjadi cara yang paling produktif untuk menghasilkan ide-ide mereka. Kalaupun kelompok pertemuan akan berhasil.

Kemunculan

Consensus tercapai saat tim menemukan solusi atau pemecahan dimana semua anggota rela dan mau mendukung

Penguatan

Tim mengklarifikasi dan menyimpulkan solusi yang disetujui para anggota ini menerima tugas-tugas mereka dalam melaksanakan keputusan-keputusan kelompok dan mereka membuat peraturan dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut

Memecahkan konflik

Konflik dalam aktivitas tim dapat muncul atas sejumlah alasan yaitu adanya persaingan sumber daya, ketidaksetujuan atas tujuan atau tanggung jawab; lemahnya komunikasi, perbedaan fundamental dalam nilai-nilai sikap-sikap. Konflik dapat menjadi konstruktif jika ia mendorong isu-isu penting ke permukaan, meningkatkan keterlibatan anggota tim dan menghasilkan ide-ide yang kreatif dalam memecahkan masalah. Untuk strategi saling menguntungkan dalam bekerja, setiap orang harus yakin bahwa 1) Pasti ada cara mencari solusi dimana kedua belah pihak dapat menerima, 2) kerjasama lebih baik untuk organisasi dari pada persaingan. 3) pihak lain dapat dipercaya dan 4) status atau kekuatan yang lebih besar tidak berhak atas satu pihak dalam menjatuhkan solusi.

Ukuran-ukuran yang dapat memecahkan suatu konflik kecil menjadi konflik besar; 1) Proaksi; berurusan dengan konflik sebelum menjadi konflik besar. 2) Komunikasi; mereka yang terlibat agar secara langsung dalam konflik dengan turut serta memecahkan konflik bersama. 3) Keterbukaan; mengeluarkan pikiran sebelum berurusan dengan masalah utama. 4) Penelitian; mencari alasan-alasan faktual sebuah masalah sebelum mencari solusi. 5) Fleksibilitas; jangan biarkan siapapun menjebak dalam posisi sebelum mempertimbangkan solusi. 6) Fair play; bertekad pada hasil-hasil yang adil dan jangan membiarkan siapapun menghindari solusi yang jujur dengan bersembunyi dibalik peraturan. 7) Aliansi; buat lawan untuk berjuang bersama terhadap kekuatan luar sebagai pengganti melawan satu sama lain.

Mengatasi perlawanan

Satu jenis konflik tertentu yang dapat menimbulkan pengaruh kemajuan tim adalah perlawanan pada perubahan. Kadangkala perlawanan ini sangat tidak rasional seperti saat orang menolak adanya bentuk perubahan, apakah masuk akal atau tidak seperti hal dibawah ini;

- Menyatakan pemahaman, anda dapat mengatakan “saya mengerti bahwa perubahan ini dapat menjadi sulit dan jika saya ini dalam posisi seperti anda saya mungkin akan menjadi enggan sendiri” membantu orang lain untuk memberikan suatu penentraman hati.
- Mengangkat perlawanan ke permukaan. Saat orang membisu dan tidak menyatakan pendapat, mereka dapat mengalihkan anda tanpa mengetahui mengapa. Melanjutkan argumentasi anda tidak berguna atau sia-sia. Hadapi langsung dengan perlawanan tersebut tanpa menuduhnya
- Menilai objektif orang lain secara benar. Gunakan pendengaran aktif untuk memfokuskan pada apa yang orang nyatakan, yaitu kata-kata perasaan. Minta orang tersebut untuk terbuka agar anda dapat memahami basis resistansi
- Genggam argumentasi anda hingga orang lain siap untuk mereka mendapatkan poin tergantung pada seberapa banyak kerangka kerja orang lain dalam argumentasi anda.

Jaringan sosial dan masyarakat virtual

Teknologi-teknologi jejaring social menentukan kembali tim kerja dan tim komunikasi dengan membantu menghapus pembatas geografi dan keterbatasan organisasi. Disamping memudahkan dan meningkatkan tim kerja, jejaring social memiliki beberapa aneka ragam penggunaan dan manfaat bisnis lain. 2 unsur mendasar dari teknologi jejaring social adalah profil (informasi yang disimpan tentang masing-masing anggota jejaring) dan koneksi (mekanisme untuk pencarian dan berkomunikasi dengan anggota lain)

Membuat rapat pertemuan anda lebih produktif

Meeting atau rapat pertemuan yang berjalan lancar dapat membantu anda dalam memecahkan masalah, mengembangkan ide-ide dan mengetahui kesempatan-kesempatan. Banyak dari komunikasi ditempat kerja anda kemungkinan besar terjadi dalam satu pertemuan kelompok kecil, oleh karenanya kemampuan anda untuk menyumbang pada perusahaan dan untuk dapat diakui atas kontribusi tersebut tergantung pada ketrampilan meeting. Sayangnya banyak meeting yang

tidak produktif. Dalam suatu studi para manager senior dan menengah melaporkan bahwa hanya sekitar 56 % dari rapat pertemuan mereka sebenarnya produktif dan 25 % dari mereka dapat digantikan melalui memo atau telpon. Anda dapat membantu menjamin meeting yang produktif dengan mempersiapkan secara hati-hati mengadakan meeting secara efisien dan menggunakan teknologi meeting secara bijak

Mempersiapkan pertemuan

Persiapan yang hati-hati dapat membantu anda menghindari 2 kesalahan meeting yang terbesar; 1) menahan meeting saat penempatan blog atau beberapa pesan lain akan melakukan pekerjaan, 2) menahan meeting tanpa tujuan tertentu dalam benak

- Mengenali tujuan anda. Pertemuan informal mencakup berbagi informasi dan menjawab pertanyaan dari peserta. Pertemuan pengambilan keputusan mencakup pembujuk, analisa, pemecahan masalah perencanaan. Apapun tujuan anda kenalilah apa yang menjadi hasil terbaik dari pertemuan

- Memilih peserta untuk pertemuan. Pastikan untuk mengundang siapa saja yang ingin berpartisipasi tetapi jangan mengundang orang yang tidak berada disana. Semakin banyak orang yang anda raih semakin lama diperlukan untuk mencapai consensus. Pertemuan dengan orang lebih dari 10 orang atau 12 orang dapat menjadi tidak teratur jika setiap orang diharapkan turut serta dalam diskusi dan pengambilan keputusan.

- Memilih waktu untuk mempersiapkan fasilitas. Pertemuan pagi hari dapat menjadi lebih produktif dari pada sore hari karena orang pada saat itu lebih segar dan belum dibebani dengan berbagai macam masalah dan focus pada pekerjaan harian mereka setelah memilih waktu merencanakan fasilitas dan tata letak secara hati-hati. Contoh jika anda menginginkan mengedepankan interaksi, aturlah kursi membentuk lingkaran atau U lebih efektif dari pada bentuk barisan. Beri perhatian juga pada detail temperatur udara, pencahayaan, ventilasi, akustik dan kesegaran, hal-hal detail seperti ini dapat membuat berhasil atau menghancurkan meeting. Jika ingin diadakan secara online anda perlu mempertimbangkan berbagai macam factor-faktor.

- Mengatur agenda. Keberhasilan suatu meeting tergantung pada kesiapan peserta. Bagikan secara hati-hati agenda tertulis untuk peserta, berikan mereka cukup waktu untuk bersiap saat diperlukan ada 3 kunci agenda yang produktif diantaranya 1) apa yang ingin kita lakukan dalam meeting ini untuk mencapai tujuan 2) masalah-masalah apa yang akan menjadi paling

penting bagi semua peserta, 3) informasi apa saja yang harus tersedia agar dapat membahas masalah ini.

Mengadakan dan memberikan meeting yang efisien

Setiap orang dalam rapat pertemuan atau meeting berbagi tanggung jawab untuk membuat meeting produktif. Jika anda ditunjuk sebagai pimpinan rapat umum, anda memiliki suatu tingkat tanggung jawab ekstra dan akuntabilitas. Untuk menjamin meeting produktif pastikan untuk melakukan hal berikut;

- Jaga pembahasan tetap pada jalur. Seorang pemimpin rapat yang baik dapat menghasilkan ide-ide terbaik yang kelompok memiliki untuk memberikan dan memecahkan perbedaan pendapat sementara menjaga kemajuan menuju tercapainya tujuan meeting dan tetap pada penjadwalan

- Mengikuti aturan yang disepakati. Semakin besar meeting semakin resmi anda perlu untuk menjaga tata tertibnya. Pertemuan yang resmi menggunakan prosedur parlementer, metode uji waktu dalam merencanakan dan menjalankan yang efektif. Panduan yang dikenal baik dengan prosedur ini adalah Robert Rules of Order

- Mendorong partisipasi. Pada suatu acara beberapa peserta akan begitu tenang dan lainnya begitu banyak berkata. Peserta yang pendiam mungkin dia malu, mereka dapat diartikan tidak setuju atau berlawanan.

Meningkatkan produktivitas dalam rapat

Persiapan secara matang

- Pastikan bahwa rapat benar-benar penting
- Tentukan tujuan rapat
- Pastikan anggota rapat terpilih dengan baik
- Pilih waktunya dan persiapkan segala fasilitasnya
- Bentuk dan rencanakan agenda rapat dengan jelas

Memimpin dengan efektif dan terencana

- Pastikan rapat berjalan sesuai rencana
- Ikuti aturan yang disepakati
- Motivasi peserta untuk berpartisipasi
- Berpartisipasi secara berkala/aktif
- Berpartisipasi yang terikat satu sama lain

Berpartisipasi secara berkala/aktif. Jika anda adalah anggota rapat, cobalah untuk berpartisipasi baik secara keseluruhan maupun dengan sesama anggota rapat. Bicaralah jika anda memiliki suatu ide yang ingin disampaikan dan jangan mengadakan diskusi sendiri dengan sesama anggota

Berpartisipasi yang terikat satu sama lain, pada

saat mengambil kesimpulan pastikan seluruh anggota terlibat agar tidak terjadi kesalahpahaman untuk rapat yang formal, ini adalah cara yang bagus untuk anggota mengingat tiap menit kejadian dalam rapat termasuk ringkasan yang penting dan keputusan yang diambil. Sementara rapat non formal anggota rapat seringkali membuat catatan sendiri. Dalam kedua kasus tersebut, keputusan yang dibuat dan anggota yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan tersebut sangat penting.

Menggunakan teknologi dalam rapat

Anda diharapkan dapat menggunakan teknologi sepanjang karir anda. Dibeberapa perusahaan teknologi dipergunakan untuk saling berpartisipasi meskipun dalam satu lokasi seperti papan tulis elektronik/infokus yang dapat menampilkan informasi yang dapat direkam selama rapat dan berbagai alat elektronik lainnya

Kegunaan teknologi dalam setiap rapat adalah untuk memungkinkan partisipasi antara anggota dalam dua atau lebih di lokasi yang berbeda. Teknologi ini telah memacu munculnya tim yang anggotanya bekerja dilokasi yang berbeda dan berinteraksi secara elektronik dalam pertemuan secara nyata.

Teknologi yang paling sederhana dalam jarak jauh yaitu menyediakan komunikasi melalui media tunggal seperti alat teleconference, dimana tiga atau lebih orang tersambung lewat telpon. Ketika anda mendapat kesempatan untuk berpartisipasi dalam teleconference, anda mendapat nomor khusus untuk mendapatkan akses pribadi. Pesan singkat dalam chatting juga melayani rapat bagi anggota yang ingin berpartisipasi dalam tulisan.

Videoconferencing adalah gabungan dari suara dengan video, dimana membiarkan anggota saling melihat satu sama lain dalam sebuah rapat dalam mendemostrasikan produk atau berbagi informasi. Videoconferencing dapat digunakan menggunakan computer melalui web/jaringan khusus internet. System yang paling canggih adalah telepresence, dimana interaksi terasa begitu nyata, seakan-akan orang berada dilain kota berada disebelah anda.

Web based meeting system yang terbaik dari pesan singkat, ruang kerja dan Videoconferencing dengan alat lain seperti papan tulis elektronik/ infokus yang dapat berguna agar anggota berpartisipasi bersama. Dengan menggunakan alat-alat tersebut anggota rapat dapat diakses dimana dan kapan saja.

Teknologi berkembang untuk mengambil kesempatan di dalam dunia online. Misalnya salah

satu alat terbaru untuk teknik brainstorming dimana perusahaan memacu para anggotanya untuk menghasilkan ide-ide baru dan kreatif dari seluruh bagian organisasi. Ini didasari oleh tim kecil yang ingin membuat acara yang besar seperti IBM Innovations jam, dimana perusahaan ini memiliki 1000 karyawan, anggota keluarga dan pelanggan 160 negara yang diundang untuk brainstorming sangat sukses dilaksanakan oleh perusahaan tersebut.

Banyak perusahaan juga mulai bereksperimen dengan pertemuan didunia maya misalkan saja second life (www.second.life.com) dalam cara yang sama para penggila permainan dikomputer (gamers) menciptakan karakter (yang lebih dikenal dengan avatar) di multiplayer video game sehingga para pengguna yang sudah mahir dapat membuat versi online dari diri sendiri dan berpartisipasi dalam rapat, sesi latihan, presentasi dan lainnya. Untuk mempelajari lebih lanjut mengenai komunikasi bisnis di second life, anda dapat membaca pada blog mereka.

Meningkatkan kemampuan dalam mendengar

Mendengar secara efektif dapat memperkuat hubungan dalam organisasi, meningkatkan pengiriman produk, peluang bagi perusahaan untuk berinovasi dan memungkinkan organisasi untuk menerima dan mengelola perbedaan baik secara internal maupun eksternal. Banyak perusahaan dimana para karyawan dan managernya saling mendengar secara efektif dimana mereka tetap terikat saling berbagi dan keluar dari kesulitan. Sebanyak 80 % pemimpin eksekutif berkata bahwa mendengar adalah kemampuan paling penting yang sangat diperlukan dalam lingkungan kerja. Faktanya banyak sekolah bisnis terkenal di Amerika telah merombak kurikulum mereka dalam beberapa tahun terakhir untuk menempatkan kemampuan mendengar sebagai yang utama.

Ketrampilan mendengarkan yang buruk dapat menghilangkan uang perusahaan sebanyak jutaan dolar akibat hilangnya peluang kesalahan dalam hukum dan kesalahan lainnya. Mendengarkan secara efektif sangat penting untuk proses membangun kepercayaan tidak hanya antara organisasi tetapi juga antar individu. Sepanjang karir anda mendengarkan secara efektif akan memberikan keunggulan yang dibangun secara kompetitif meningkatkan kinerja anda sehingga pengaruh anda dalam perusahaan sangat besar.

Mengenal beberapa jenis kemampuan mendengar

Pendengar yang efektif mengenali beberapa jenis

mendengarkan dan memilih pendekatan yang terbaik untuk setiap situasi. Tujuan utama dari mendengarkan untuk memahami dan mempertahankan pesan yang disampaikan oleh pembicara. Karena anda tidak mengevaluasi informasi pada saat ini tidak masalah apakah anda menyetujui atau tidak maupun menerima atau menolak hanya jika anda mengerti. Cobalah untuk mengabaikan gaya bicara pembicara sehingga anda bisa focus pada informasi yang disampaikan.

Tujuan mendengarkan yang kritis adalah untuk memahami dan mengevaluasi arti pesan pembicara di beberapa tingkat, logika dari argument sipembicara, kekuatan bukti validitas kesimpulan yang diambil efek dari informasi perhatian dan motivasi dari pembicara dan menghilangkan informasi yang tidak relevan atau tidak penting. Jika anda orang yang skeptis ajukanlah pertanyaan untuk menggali sudut pandang pembicaraan dan kredibilitasnya. Waspadalah terhadap informasi yang disajikan dan opini yang terpisah dari fakta-fakta.

Tujuan dari mendengarkan secara empati adalah memahami perasaan pembicara, kebutuhan dan keinginan sehingga anda dapat menghargai pendapat dan pandangannya sehingga anda dapat menghargainya dari perspektif. Mendengarkan dengan empati anda dapat membantu orang lain memberikan nasehat kecuali orang itu memintanya. Selain itu jangan menilai perasaan pembicara dan jangan mencoba untuk memberi tahu orang-orang mereka tidak harus merasakan emosi pembicara. Sebaliknya biarkan pembicara tahu bahwa anda menghargai perasaannya dan memahami situasi. Setelah anda membuat koneksi antara anda dengan pembicara. Anda dapat membantu pembicara mencari solusi.

Apapun modus yang digunakan pada waktu tertentu pendengar yang efektif mencoba untuk terlibat aktif mendengarkan mengusahakan mereka yang benar-benar mendengar dan memahami apa yang pihak lain katakan. Mereka mengajukan beberapa pertanyaan dan mendorong pembicara menjawab lewat bahasa tubuh yang positif

Memahami proses dalam mendengar

Mendengarkan merupakan proses yang lebih rumit dari pada apa yang orang-orang pikirkan dan kebanyakan dari kita tidak menyadari. Manusia biasanya mendengarkan secara efisien dengan baik pada tingkat 25 % mengingat hanya setengah dari apa yang diucapkan selama 10 menit dan melupakan setengah hanya dalam 48 jam. Selanjutnya jika ditanya tentang materi yang mereka baru saja dapatkan, mereka

cenderung menyampaikan fakta yang sudah dicampur aduk.

Untuk mendengarkan secara efektif ada lima langkah sebagai berikut;

Menerima. Anda memulai dengan mendengar dan menerima pesan yang disampaikan. Penerimaan pesan dapat terganggu oleh kebisingan, gangguan pendengaran atau kurangnya perhatian. Beberapa ahli mengatakan pesan non verbal bagian dari tahap ini karena faktor-faktor ini mempengaruhi proses mendengar

Membaca pesan. Tahap selanjutnya adalah mengartikan suara dimana anda sendiri yang menilainya berdasarkan nilai-nilai anda sendiri. Keyakinan, ide, harapan, peran, kebutuhan, dan sejarah kehidupan pribadi

Mengingat. Sebelum anda bertindak setelah menerima pesan anda harus menyimpannya untuk diproses di lain waktu. Pesan pertama harus ditangkap dalam memori jangka pendek sebelum dialihkan ke memori jangka panjang untuk penyimpanan yang lebih permanen

Evaluasi. Tahap evaluasi adalah evaluasi yang melatih ketrampilan berfikir kritis untuk fakta yang terpisah dari pendapat serta evaluasi kualitas bukti-bukti

Tanggapan. Setelah mengevaluasi pesan pembicaraan setelah itu anda bereaksi. Jika anda berkomunikasi satu-satu atau dalam kelompok kecil tanggapan awal umumnya mengambil bentuk umpan balik verbal. Jika anda salah satu dari penonton maka tanggapan awal anda berupa tepuk tangan, tawa atau diam setelah itu anda dapat bertindak atas apa yang anda dengar.

Jika salah satu dari langkah-langkah ini tidak ada, proses mendengarkan menjadi kurang efektif atau bahkan gagal sepenuhnya. Baik sebagai pengirim maupun penerima, anda dapat bertindak atas apa yang anda dengar.

Mengatasi hambatan untuk proses mendengar yang efektif

Pendengar yang baik mencari cara untuk mengatasi hambatan potensial selama proses mendengarkan. Misalnya cukup menghindari untuk mengintrupsi pembicara yang sedang berbicara. Jika anda punya pertanyaan, tunggu hingga pembicara selesai berbicara. Suara gesekan kertas, mengecek handphone, dan melihat jam hanya beberapa perilaku non verbal yang dapat mengganggu pembicara dan menghambat proses mendengarkan untuk semua orang

Mendengarkan secara selektif adalah salah satu

hambatan yang paling umum untuk proses pendengaran yang efektif. Jika anda sudah tak berkonsentrasi Anda mungkin menantikan keluar ruangan sampai anda mendengar kata atau frase yang mendapat perhatian anda lagi. Tetapi karena factor waktu anda tidak dapat mengingat apa kata pembicara, melainkan anda ingat apa yang anda pikirkan.

Satu alasan mengapa pendengar tidak bisa menyerap apa kata pembicara karena mereka berpikir lebih cepat dari pada mereka berbicara. Kenyataan orang berbicara antara 120 – 150 kata permenit, tetapi pendengar hanya memproses informasi 500 kata permenit. Dilain pihak otak anda memiliki banyak waktu luang kapanpun anda sedang mendengarkan dan jika anda tidak focus ia akan menemukan seribu hal lain untuk dipikirkan.

Mengatasi hambatan dapat menjadi sulit karena anda mungkin tidak menyadarinya. Pendengar kadang-kadang membuat pikiran mereka belum sepenuhnya mendengar pesan pembicara, atau mereka terlibat dalam mendengarkan yang defensive melindungi diri mereka yang tidak sesuai dengan pandangan mereka

Bahkan ketika perhatian anda sedang baik ingatlah bahwa anda sedang baik, ingatlah bahwa anda bisa ikut menambah pesan jika pembicara tidak cukup pengalaman. Ketika mendengarkan pembicara yang dialektanya atau pengalaman hidupnya berbeda dari anda. Cobalah untuk memandang bahwa itu adalah ide-ide seseorang. Berikan pembicara kesempatan untuk mengkonfirmasi apa yang anda pikir atau anda dengar untuk memperbaiki kesalahpahaman.

Mengatasi hambatan dalam masalah memori relative mudah untuk dipecahkan tetapi membutuhkan beberapa cara satu aturan sederhana jangan mengandalkan memori anda. Jika informasi tersebut sangat penting lebih baik anda mencatatnya. Anda menyimpan informasi untuk jangka pendek dengan mengulangi

secara diam-diam atau mengorganisir sebuah daftar panjang point-point penting beberapa daftar. Untuk menyimpan informasi dalam jangka panjang gunakan informasi yang anda sukai, ada 4 cara membantu anda; 1) kaitan informasi baru dengan sesuatu yang erat kaitannya dengan restoran dimana anda bertemu klien baru 2) mengkatogorikan informasi baru kedalam kelompok logis (seperti abjad nama produk yang anda coba untuk ingat, 3) mengvisualisasikan kata-kata dan ide-ide sebagai gambar dan 4) membuat yang membantu ingatan seperti akronim atau sajak. Perhatikan bahwa semua teknik tersebut memiliki factor yang sama pentingnya. Anda harus melakukan sesuatu untuk membuat papan informasi yang lebih baik. Untuk mengingat langkah-langkah yang dapat anda lakukan untuk mengatasi hambatan mendengar.

Daftar pustaka

- Courtland I Bovee and Jhon U Thill. *Business in Action*. 3 rd. copper saddle river NJ: Person Prentice hall, 2005
- Evelyn Nussenbaum “Boosting Team Work With Wikis”, *Fortune Small Business*, 2008,
- Five case Studies on Succesful Team “H.R Focus, 2002 Group Best at Complex Problem “Industrial Engineer”, 2006
- Lynda MC Dermont, Bile Wante & Nolam Brawley, *Executive Team Work, Executive Excellence* 1999
- Max Landsberg & Medeline P Fau “Developing Divesity; Lesson From Top Team, *Strategy Business*. 2005
- Stephen R Robbins, *Essentials of Organization Behavior*. 6th Lupper saddle river NJ Prentice Hall, 2000