

Daftar Isi

| | |
|---|------------|
| Preface | iii |
| Daftar Isi | vii |
| SUKSES BERKOMUNIKASI | 1 |
| Komunikasi | 1 |
| Gaya komunikasi..... | 3 |
| Sukses berkomunikasi | 4 |
| Sumber kesalahpahaman..... | 6 |
| Mengirim pesan secara efektif..... | 7 |
| CLEAR IDEAS(Menyampaikan Ide yang Jelas).... | 10 |
| Berbicara dengan jelas | 10 |
| Komunikasi Efektif..... | 11 |
| Pesan diterima | 14 |
| Komunikator Konteks rendah dan konteks tinggi | 16 |
| Pendiam dan banyak bicara | 19 |
| Tradisi Tertulis dan Lisan | 21 |
| Identifikasi sasaran Komunikasi..... | 23 |
| Rencanakan apa yang akan kita katakan | 24 |

| | |
|--|-----------|
| Ketahui topiknya | 25 |
| Ketahui siapa yang kita ajak bicara | 25 |
| Gunakan bahasa tubuh yang tepat..... | 26 |
| Postur tubuh..... | 29 |
| Senyum tulus..... | 30 |
| Kontak mata | 31 |
| Menggambarkan Pesan..... | 33 |
| Penghalang komunikasi..... | 34 |
| Periksa asumsi | 35 |
| Berhati-hati dengan sikap kita | 35 |
| Waspadaai anggapan awal | 36 |
| Waspadaai prasangka dan bias..... | 36 |
| Sadari kondisi emosional kita..... | 38 |
| MEMBERI TUGAS | 38 |
| Merencanakan penugasan..... | 39 |
| Mengomunikasikan Tugas..... | 40 |
| Mendapatkan rencana kegiatan | 40 |
| Menindaklanjuti | 41 |
| THE ART OF CONVERSATION (Seni Percakapan) | 43 |
| Bagaimana cara menjadi pembicara yang baik?... | 45 |
| Antusiasme..... | 46 |
| Sopan | 47 |
| Bersikap ramah | 48 |
| Bersikap jujur..... | 49 |

| | |
|---|-----------|
| Menaruh minat pada orang lain..... | 51 |
| Berempati pada orang lain..... | 52 |
| Membuka diri (<i>self disclosure</i>)..... | 54 |
| Bersikap bijak..... | 56 |
| THE ART OF LISTENING (Seni mendengarkan) .. | 59 |
| Mendengarkan Orang lain..... | 59 |
| Tes kemampuan mendengarkan..... | 60 |
| Kenali tipe pendengar..... | 61 |
| Si "Tidak Perhatian"..... | 61 |
| Si "Sibuk sendiri"..... | 62 |
| Si " Gemar Menginterupsi"..... | 62 |
| Si "Penyerang"..... | 63 |
| Si "Penaruh Perhatian"..... | 64 |
| Si "Tukang Menganalisis"..... | 64 |
| Menjadi pendengar aktif..... | 65 |
| Strategi menjadi pendengar yang baik..... | 67 |
| BE CONFIDENT! (Berbicara di hadapan Publik dengan Percaya Diri dan Meyakinkan) | 70 |
| Tundukkan rasa takut berbicara di depan publik..... | 70 |
| Kendalikan ketegangan..... | 73 |
| Gunakan tangan..... | 75 |
| DO THE BEST PRESENTATION (Lakukan Presentasi Terbaik)..... | 78 |

| | |
|--|------------|
| TIGA POKOK DASAR PRESENTASI | 78 |
| MENULIS PIDATO | 89 |
| MEMILIH GAYA PRESENTASI YANG TEPAT | 96 |
| JANGAN MEMBACA NASKAH DI HADAPAN AUDIENS..... | 113 |
| MENGUASAI TEKNIK BERBICARA..... | 114 |
| PENGARUH KOMUNIKASI | 119 |
| BAGAIMANA KITA TAMPIL..... | 120 |
| BAGAIMANA KITA BERSUARA..... | 126 |
| APA YANG KITA KATAKAN..... | 129 |
| KENAKAN PAKAIAN YANG RAPI | 133 |
| TANYA JAWAB PRESENTASI..... | 138 |
| COOL ARGUMENTS (Memenangkan Argumentasi Tanpa Menyakiti Pihak Lawan)..... | 160 |
| KONFLIK DAN NILAI POSITIFNYA..... | 160 |
| STRATEGI MENGATASI KONFLIK..... | 163 |
| MENYATAKAN KETIDAKSETUJUAN TANPA MENYAKITI LAWAN..... | 163 |
| DUA BELAS PERATURAN UNTUK MENYATAKAN KETIDAKSETUJUAN | 169 |
| Peraturan 1# : Beritahu manfaat yang diragukan orang lain | 170 |
| Peraturan 2# : Dengarkan | 171 |

| | |
|--|------------|
| Peraturan 3# : Saat tidak setuju dengan seseorang, kita harus selalu bertanggung jawab dengan perasaan kita..... | 171 |
| Peraturan 4# : Bersikap lembut..... | 172 |
| Peraturan 5# : Bersikap sopan ,..... | 172 |
| Peraturan 6# : Hilangkan kata “tetapi” atau “namun” dari kosakata kita..... | 172 |
| Peraturan 7# : Nyatakan sudut pandang atau opini kita dengan bukti yang relevan dan faktual.... | 173 |
| Peraturan 8# : Biarkan pihak lain menyelamatkan mukanya | 173 |
| Peraturan #9 : Sadari kepekaan seseorang | 174 |
| Peraturan #10 : Beri kesempatan pada pihak lain untuk memecahkan situasi..... | 175 |
| Peraturan #11 : Akhiri dengan positif | 176 |
| Peraturan#12 : Berikan masukan yang konstruktif..... | 176 |
| MEMENANGKAN PERDEBATAN..... | 178 |
| Menguasai masalah | 178 |
| Satukan persepsi | 178 |
| Gunakan “bahasa jerapah” | 179 |
| Tunjukkan dukungan | 179 |
| Tersenyumlah | 180 |
| Berpikir positif | 180 |

| | |
|---|-----|
| Mengalah untuk menang | 181 |
| JIKA PENDAPAT LAWAN BENAR | 181 |
| Kesalahan fakta | 182 |
| Argumen yang tidak relevan | 183 |
| Argumen yang tidak logis | 183 |
| Implikasi yang tidak dapat diterima | 184 |
| Tidak persuasif | 184 |
| Kontradiksi internal | 185 |
| MENGHADAPI PEMIKIR NEGATIF | 185 |
| Berhenti! Lihat! Dengar! | 186 |
| Menolak berubah | 186 |
| Berdampak pada semangat kelompok | 186 |
| Kepribadian negatif atau "orang sulit" | 187 |
| Gangguan kepribadian Skizotipal | 192 |
| Gangguan kepribadian paranoid | 193 |
| Gangguan kepribadian ambang batas | 193 |
| CARA MENGHADAPI ORANG SULIT | 193 |
| BILA KITA "DISERANG DAN "TERPOJOK" | 195 |
| Jika pendapat mereka benar | 195 |
| Menghadapi pertanyaan yang itu-itu juga | 196 |
| Jika pendapat kita benar | 196 |
| Ketahui kapan tidak boleh bicara | 197 |
| Pilihlah kata dengan hati-hati | 198 |
| Gunakan pendekatan yang kontras | 200 |

| | |
|---|------------|
| PEMECAHAN MASALAH | 201 |
| Cari penyebab masalah | 202 |
| Kembangkan beberapa kemungkinan Solusi . | 202 |
| Tentukan solusi terbaik, ambil tindakan, dan tindak lanjuti..... | 203 |
| Bekerja ke arah situasi menang-menang..... | 204 |
| HAPPY MEETING (Membuat Pertemuan yang Bermakna) | 206 |
| Pertemuan bermakna | 206 |
| MENGHADIRI RAPAT | 209 |
| BERPARTISIPASI AKTIF DALAM RAPAT | 217 |
| MENGHADIRI PERTEMUAN DI LUAR..... | 224 |
| BAHASA TUBUH YANG HARUS DIHINDARI | |
| SAAT RAPAT | 228 |
| Happy Writing (Tuliskan Ide-Idemu) | 231 |
| MENULIS MEMO ATAU SURAT | 233 |
| Berbicara kepada sang pembaca | 233 |
| Gunakan kalimat pendek yang menggebrak.. | 234 |
| Menulis seperti kita sedang berbicara | 235 |
| Berikan rasa kemanusiaan yang tepat pada surat..... | 235 |
| Buatlah surat atau memo berkesan | 236 |
| Mengakhiri kalimat | 236 |

| | |
|---|------------|
| MENANGGAPI SURAT ATAU MEMO | 237 |
| MENULIS PROPOSAL | 239 |
| MENULIS <i>PRESS RELEASE</i> | 239 |
| JENIS-JENIS <i>PRESS RELEASE</i> | 242 |
| TEKNIK PRAKTIS MENULIS <i>PRESS RELEASE</i> | 244 |
| Pertimbangkan rumus tujuh unsur | 244 |
| Menentukan tema (<i>key-issue</i> atau <i>news values</i> | 245 |
| Buat sesuai piramida terbalik | 247 |
| Rilis harus informatif | 247 |
| Hindari pesan-pesan menjual | 248 |
| Paragraf singkat..... | 248 |
| Tulis yang eksklusif | 249 |
| Waktu pengiriman release..... | 249 |
| DAFTAR PUSTAKA | 250 |
| TENTANG PENULIS..... | 252 |