DAY 2 · SESSION 1 COMMUNICATION COMPASS

CHAPTER 4

Empat Pesan dalam Satu Jam

Hari ketika satu kabar buruk harus berlayar ke empat arah.



Kamis, pukul 14.00. Kabar buruk datang dari agen pelayaran: kapal yang dijadwalkan sandar Jumat pagi mundur 18 jam karena cuaca. Satu kabar, dan Raka harus menyampaikannya ke empat arah dalam satu jam.

Ke atas, kepada Bu Ratna. Ke bawah, kepada timnya. Ke samping, kepada Hendra, asisten manajer commercial yang sudah menjanjikan slot bongkar ke customer. Dan ke luar, kepada customer itu sendiri.

Raka menulis satu pesan, menyalinnya, dan mengirimkannya ke empat tempat. Hasilnya bisa ditebak.

NOTIFIKASI · 14.00

Agen pelayaran: ETA kapal mundur 18 jam karena cuaca.

DALAM CHAPTER INI

Raka, Bu Ratna, tim operasional, Hendra, customer

1 pesan yang sama, disalin ke 4 tempat

KE ATAS

Bu Ratna

"Dampaknya ke target minggu ini berapa? Kamu butuh apa dari saya?"

Tidak terjawab

KE BAWAH

Tim operasional

"Jadi besok masuk shift pagi atau tidak?"

Bingung

KE SAMPING

Hendra

Merasa dikabari paling akhir, padahal ia yang menjanjikan slot.

Kesal

KE LUAR

Customer

Pesannya penuh istilah internal dan tidak menyebut kapan barang bisa diambil.

Menelepon dengan nada tinggi

Isinya benar. Faktanya akurat. Tapi tidak ada satu pun penerima yang mendapatkan apa yang mereka butuhkan.

Sore itu Raka menulis ulang. Bukan satu pesan, tetapi empat. Masing-masing menjawab pertanyaan yang ada di kepala penerimanya.

Pesannya sama. Cara menyampaikannya empat kali berbeda.

INSIGHT RECAP

Communication Compass: satu kabar, empat arah

UP · BU RATNA

Update progres, minta dukungan, angkat risiko sejak awal

Versi Raka: status, dampak ke target, risiko, satu keputusan yang diminta.

ACROSS · HENDRA

Bangun kepercayaan, selaraskan tujuan

Versi Raka: ajak bicara 5 menit sebelum menghubungi customer.

SATU KABAR
Kapal mundur 18 jam

OUT · CUSTOMER

Pesan jelas dan konsisten, jaga kredibilitas

Versi Raka: waktu baru, alasan satu kalimat, siapa yang dihubungi.

DOWN · TIM

Beri arah, umpan balik, dan pengakuan

Versi Raka: shift berubah, siapa masuk kapan, apa yang disiapkan.

Empat langkah komunikasi berdampak

Kenali audiens › Sesuaikan pesan › **Clear · Concise · Complete** › Dengar & tindak lanjut

Ingat: pesan yang benar belum tentu efektif. Jawab pertanyaan di kepala penerima sebelum ditanyakan.

BAWA KE KELAS

Dari empat arah itu, mana yang paling sering membuat Anda frustrasi? Ingat satu pesan minggu ini yang ternyata dipahami berbeda oleh penerimanya.

DI BALIK CERITA

Empat percakapan dalam satu hari

Dalam satu hari, seorang leader bisa melakukan empat jenis percakapan yang sangat berbeda. Pagi, memberi arahan ke tim. Beberapa jam kemudian, update ke atasan. Siang, alignment dengan peer dari fungsi lain. Sore, menjawab customer, partner, atau vendor.

Pesan yang sama belum tentu disampaikan dengan cara yang sama. Tim butuh clarity dan ownership. Atasan butuh komunikasi yang membantu alignment dan keputusan. Dengan peer, tujuan bersama lebih penting daripada kemenangan satu fungsi. Kepada pihak eksternal, kredibilitas organisasi ikut berada di setiap kalimat.

Karena itu, komunikasi leader bukan sekadar kemampuan bicara. Ia adalah kemampuan membaca audiens, menyusun pesan, memilih data yang relevan, mendengarkan respons, dan memastikan ada tindakan yang jelas sesudahnya.

"Komunikasi seorang leader diukur dari kejelasan dan tindakan yang ia hasilkan."

KEY INSIGHT

Komunikasi efektif bukan soal berbicara lebih banyak, tetapi membuat pesan yang tepat berguna bagi audiens yang tepat, di waktu yang tepat.

PILIH SATU PERCAKAPAN MINGGU INI

- → Percakapan mana yang paling sulit bagi Anda saat ini: ke bawah, ke atas, ke samping, atau ke luar?
- → Apa hasil yang sebenarnya Anda butuhkan dari percakapan tersebut?
- → Apakah cara Anda menyampaikan pesan sudah membantu hasil itu terjadi?

SELANJUTNYA · CHAPTER 5

Kamis malam, laporan near-miss masuk. Percakapan yang tiga minggu ditunda Raka tidak bisa ditunda lagi.