



SILABUS 10-102 COMMUNICATION AND INTERPERSONAL SKILLS

Bagi setiap karyawan, baik yang banyak berhubungan dengan customer atau tidak, perlu memiliki keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain (interpersonal skills). Kadangkala, interpersonal skills ini diabaikan atau bahkan memang belum dimiliki, sehingga saat harus berhubungan dengan rekan kerja, atasan, bawahan atau relasi bisnis, banyak hambatan yang terjadi akibat kurangnya keterampilan interpersonal ini. Di dalam lingkungan internal, hal ini diperlukan guna membentuk tim kerja yang solid, sedangkan di lingkungan eksternal, interpersonal relations mutlak diperlukan guna memberikan pelayanan yang excellence dan menciptakan image positif bagi perusahaan. Dengan mengikuti pelatihan ini, diharapkan para peserta mampu berhubungan dengan orang lain secara lebih baik, khususnya melalui keterampilan berkomunikasi.

Materi bahasan:

1. Introduction

Pengertian interpersonal skill dan human relations, hambatan dalam interpersonal relations, perbedaan sifat dan sikap, faktor-faktor yang mempengaruhi sikap, pengenalan diri, 4 sikap P (Passionate, Progressive, Pro active, Positif) dan etika karyawan (etika berhubungan dengan rekan, atasan, bawahan, relasi bisnis)

2. Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi (EQ) dan kecerdasan sosial (SQ) dalam berhubungan dengan orang lain, keseimbangan emosi dan rasio, kecerdasan EQ yang rendah, ciri kecerdasan emosi (mengenali emosi diri, mengatasi suasana hati, berpikir positif, empati, meningkatkan kecerdasan sosial, mengatasi hambatan dalam diri yaitu kurang percaya diri, tidak pro active, pasif)

3. Communications Skills : Active Listening

Kemampuan mendengarkan (volition), memperhatikan (attending), memahami (understanding) – perbedaan persepsi, hambatan memahami, mengajukan pertanyaan yang tepat – mengingat (memory), memberi tanggapan (responding) dan umpan balik (feedback) yang tepat.

4. Communication Skills : Assertiveness

Relationship; dasar berkomunikasi adalah menjalin hubungan, bukan hanya jangka pendek namun harus jangka panjang, appreciation; menghargai lawan bicara dalam berkomunikasi, asking; mengajukan permintaan atau meminta sesuatu dengan lugas, self confidence; percaya diri untuk menunjang sukses berkomunikasi, advocacy; memberikan kritik, saran, pendapat secara lugas.

Metode Training: Pembahasan konsep, role play, praktek latihan, game dan kuis

Target peserta: Seluruh karyawan

