



SILABUS 12-103

DYNAMIC INTERPERSONAL COMMUNICATIONS SKILLS

Keterampilan berkomunikasi antar pribadi mutlak dimiliki oleh setiap karyawan, mulai dari staf hingga manajer puncak. Dengan kemampuan berkomunikasi yang baik, pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik oleh lawan bicara, terhindar dari kesalahpahaman dan salah pengertian, bahkan mampu meningkatkan citra positif perusahaan. Diharapkan setelah mengikuti training ini, para peserta menguasai teknik-teknik praktis dan mampu berkomunikasi dengan lebih baik, yaitu mendengarkan secara aktif dan berbicara secara asertif.

Materi bahasan:

1. Introduction:
 - a. Pengertian dynamic communications; berkomunikasi sesuai dengan lawan bicara.
 - b. Formula komunikasi; SMCRE, pentingnya mengidentifikasi lawan bicara dan menyampaikan pesan yang tepat.
 - c. 3V dalam berkomunikasi: vocal, verbal, visual (body language).

2. Powerfull active listening:
 - a. Kemauan mendengarkan (volition)
 - b. Memperhatikan (attending).
 - c. Memahami (understanding): perbedaan persepsi, hambatan memahami, mengajukan pertanyaan yang tepat.
 - d. Mengingat (memory)
 - e. Memberi tanggapan (responding) dan umpan balik (feedback) yang tepat.

3. Berkomunikasi secara lugas (assertiveness):
 - a. Relationship; dasar berkomunikasi adalah menjalin hubungan, bukan hanya jangka pendek namun harus jangka panjang.
 - b. Appreciation: menghargai lawan bicara dalam berkomunikasi.
 - c. Asking: mengajukan permintaan atau meminta sesuatu dengan lugas.
 - d. Self confidence: percaya diri untuk menunjang sukses berkomunikasi.
 - e. Advocacy: memberikan kritik, saran, pendapat secara lugas.

4. Dinamika komunikasi dalam menghadapi konflik (menghadapi lawan bicara yang "sulit", agresif atau menuntut):
 - a. Conflict management.
 - b. Mendengarkan keluhan atau tuntutan seseorang.
 - c. Mengatasi keluhan atau tuntutan seseorang secara win-win solution.

Metode training: Pembahasan konsep, role play, praktek latihan, game, quiz

Target peserta: Seluruh karyawan yang perlu banyak berkomunikasi dengan pihak eksternal maupun internal dan memerlukan peningkatan keterampilan berkomunikasi.