

Block 2 Day 1

**Merdeka Copper Gold
LINE MANAGERS DEVELOPMENT
PROGRAM**

MODUL 1: COMMUNICATING WITH MULTI GENERATION

KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

Komunikasi verbal yang efektif adalah keadaan ketika pemberi pesan dan penerima pesan memiliki **persepsi yang sama** terhadap aspek yang dikomunikasikan



HAMBATAN KOMUNIKASI

Fisik

Kondisi fisik

Keributan

Jarak

Interupsi

Psikologik

Gugup

Prasangka

Marah

Lelah

Stress

Semantik

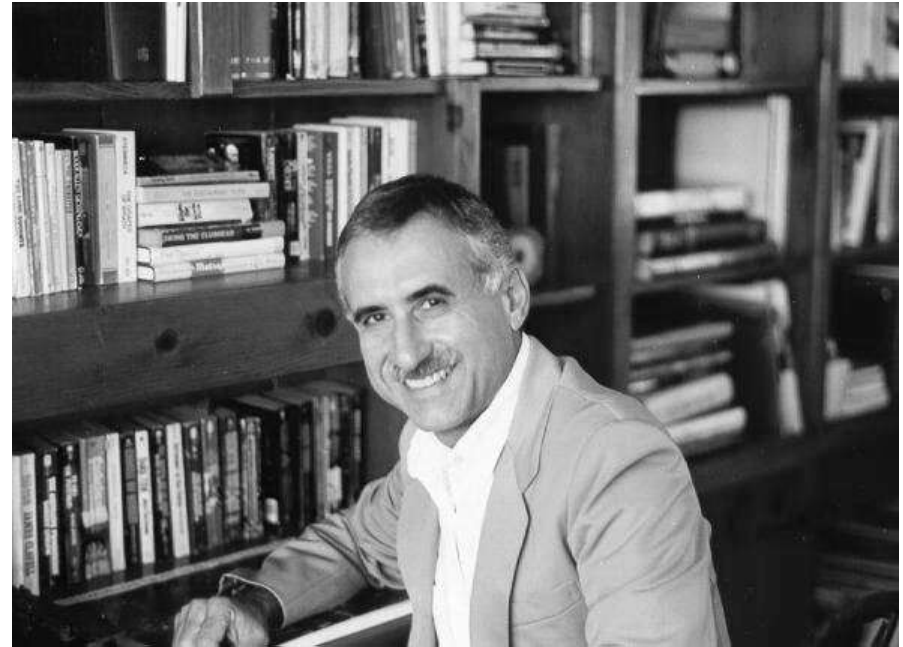
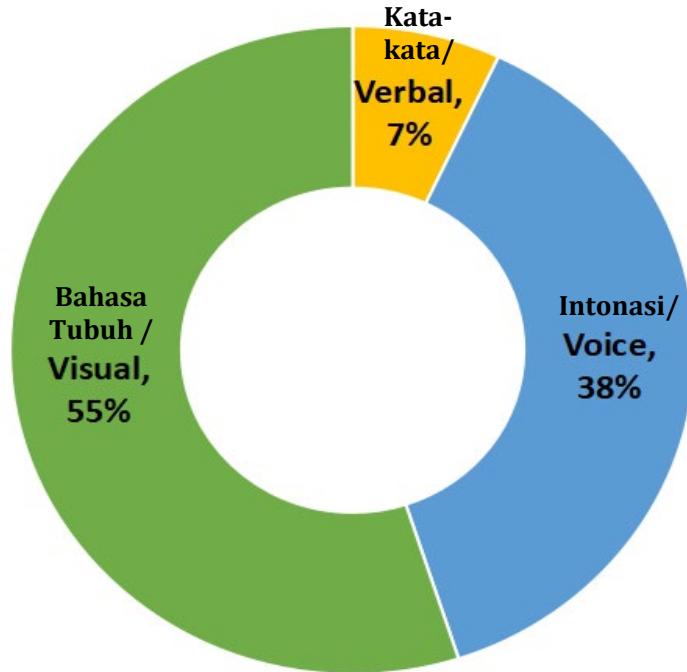
Penggunaan
Jargon

Istilah teknis

MENGATASI HAMBATAN KOMUNIKASI



3V Dalam Komunikasi



Source: Prof Albert Mehrabian, University of California Los Angeles

Team Multigenerasi



Generasi Z: Lahir ditahun 1997-2012

Generasi Y: Lahir di tahun 1981-1996

Generasi X: Lahir di tahun 1965-1980

***Generasi Baby boomers:
Lahir di tahun 1946-1964***

Tradisionalist: Lahir sebelum 1945

Sumber : Beresford Research

Team Multigenerasi

Generasi Y	Generasi X	Generasi Baby Boomers
<ul style="list-style-type: none"> Bertumbuh dengan teknologi sejak lahir Secara sosial dan global terhubung melalui teknologi Tingkat percaya diri yang tinggi Memiliki mental "Life is too short" Ingin bersenang-senang & mendapatkan penghargaan 	<ul style="list-style-type: none"> Bertumbuh dengan MTV, Madonna & PacMan Mengikuti peraturan dari Baby Boomers tetapi ada yang dikurangi dan diubah Menginginkan hidup yang seimbang Percaya bahwa mereka dapat bekerja di mana saja Ingin bekerja berdasarkan proyek 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak pensiun seperti yang direncanakan Terbiasa dengan hirarki, struktur dan proses Persepsi terhadap loyalitas adalah untuk jangka panjang Bekerja keras untuk mencapai tujuan

Cara Mengatur Tenaga Kerja Multigenerasi

1. Menetapkan Ekspektasi Utama

Memilih **tiga atau empat kebijakan kerja** yang **tidak dapat dinegosiasi** bagi pekerja dari segala usia.

Misalnya, di tempat kerja yang fleksibel, karyawan mungkin perlu untuk bekerja di meja mereka selama jam utama kerja dari jam 08.00–17.00, tetapi dapat memilih apakah akan tiba lebih awal atau pulang kantor lebih lama.

2. Adanya komunikasi

Jangan takut untuk **mengatasi** adanya ketegangan atau stres karena **perbedaan generasi secara terbuka**. Sering kali hal masalahnya bukan seperti apa yang kita pikirkan atau jauh lebih mudah untuk diatasi dari apa yang kita pikirkan.

3. Menjelaskan perbedaan generasi

Memahami satu preferensi orang lain, dapat **mempermudah dalam melakukan perubahan** kecil serta **menghormati pandangan yang berbeda**.

4. Membicarakan mengenai perubahan

Masalah umum dalam tenaga kerja multigenerasi adalah bagaimana generasi yang berbeda melihat perubahan. **Setiap generasi bisa merasa terancam oleh perubahan dalam cara yang berbeda**. Memahami kekhawatiran dari setiap kelompok usia dapat membuat lebih mudah untuk berhasil mengelola transisi kerja.

5. Jangan Berasumsi

Meskipun ada karakteristik tertentu, **setiap generasi cenderung menunjukkan karakteristik mereka**. Leader harus mengenali bagaimana mereka berhadapan dengan individu. **Kunci untuk mengelola perbedaan generasi** di tempat kerja adalah **berkomunikasi secara teratur, sering, dan secara terus-menerus**.

Cara Berbicara ke Boomers Boss

- Saya **menghargai waktu** yang Anda gunakan sampai pada tahapan sekarang ini
- Saya menginginkan **hal ini cepat – dapatkah Anda membantu saya?**
- Saya menggunakan **teknologi** untuk melakukan tugas-tugas dengan lebih cepat - **apakah saya dapat menunjukkan kepada Anda bagaimana cara saya melakukannya?**
- Apa **peraturannya?**



Cara Berbicara ke Generation X Boss

- Saya **telah mengirimkan email** untuk menindak lanjuti rapat kita, saya hanya ingin memastikan Anda telah menerimanya
- Saya akan melakukan **proyek** itu dan saya perlu **alat-alat** sebagai berikut
- Bagaimana Saya dapat bekerja lebih baik dengan **rekan kerja** saya **yang seorang Baby Boomers?**
- Bagaimana Saya dapat bekerja lebih baik dengan **rekan saya** yang seorang **Gen Y?**



Cara berbicara ke Generation Y Boss

- Dapatkah kita **mengirimkan pesan teks** kepada tim untuk bertanya apa **masukan** mereka mengenai hal ini?
- Saya telah menggabungkan **video** untuk tim melihat **perkembangan proyek** kita
- Dapatkah Saya jelaskan **latar belakangnya** sebelum kita memulainya?
- Dapatkah Anda menunjukkan kepada saya bagaimana cara menggunakan **teknologi** agar **pekerjaan dengan lebih cepat selesai**?



Komunikasi Antar Generasi

- Gunakan **pesan teks** untuk Gen Y
- Gunakan **email** untuk tugas – tugas dengan singkat dan fokus
- **Bertemu secara langsung** apabila ingin melangsungkan diskusi yang penting
- Gunakan **Video conference platform** apabila tidak memungkinkan untuk bertemu secara langsung



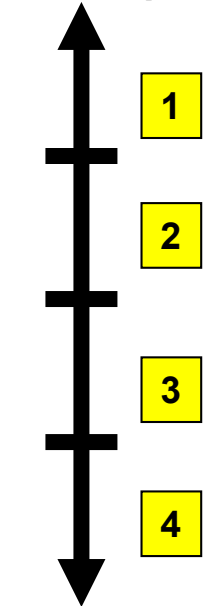
MODUL 2: PERSUASIVE COMMUNICATION

Salah satu cara untuk **meningkatkan efektifitas** dalam **komunikasi** adalah dengan mengetahui dan memahami **kepribadian** mereka



Aspek Sociability Gaya Kepribadian

Tertutup

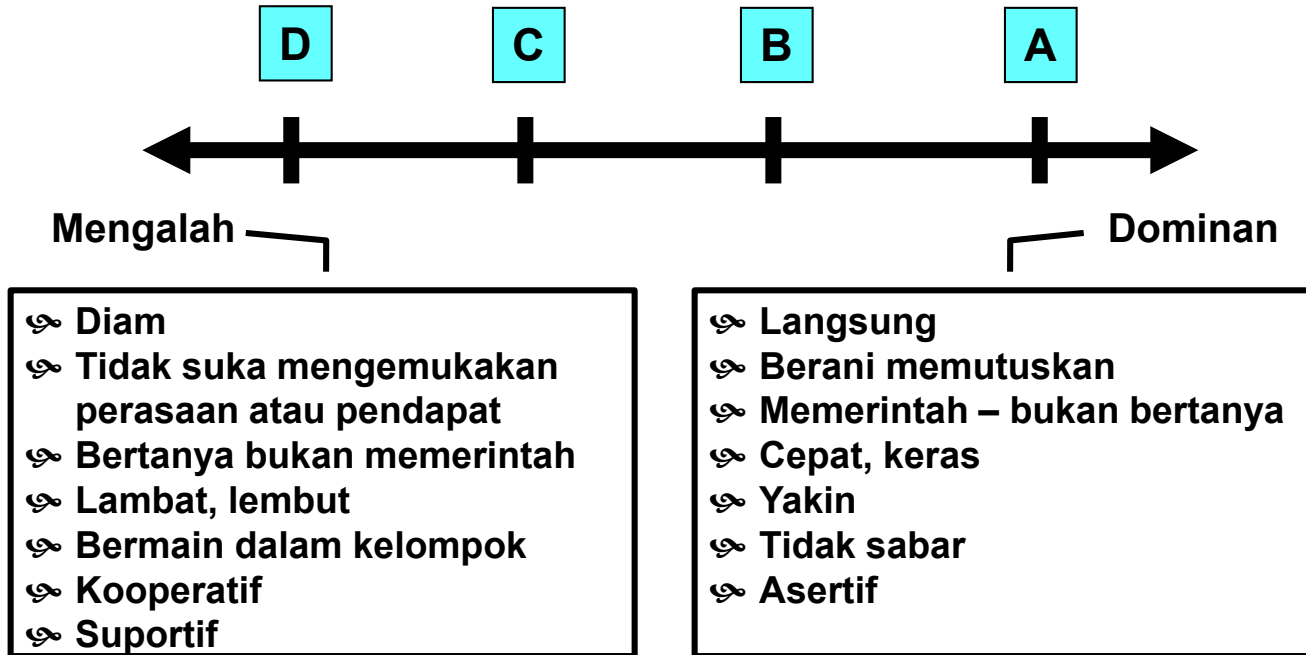


Terbuka

- * Mengendalikan perasaan
- * Berdasarkan fakta / logika
- * Orientasi pada tugas, bukan manusia
- * Serius, formal
- * berjarak
- * Spesifik dan tepat
- * Susah ditebak

- * Memperlihatkan dan mengungkapkan perasaan
- * Menggunakan opini dan intuisi
- * Orientasi pada manusia, bukan tugas
- * Hangat, bersahabat dan santai
- * Tidak formal dan personal
- * Orientasi pada persahabatan
- * Mudah ditebak

Aspek Dominance Gaya Kepribadian



DRIVER



- Mampu menyelesaikan, mampu memutuskan
- Pekerja keras, kompetitif dan pengambil resiko
- Mampu menghadapi situasi sulit
- Menerima perubahan sebagai tantangan pribadi
- Berorientasi pada tindakan dan hasil
- Menuntut
- Cenderung memerintah bukan bertanya
- Menginginkan kendali
- Tidak sabar & level toleransi rendah

Anda dapat menjadi lebih efektif, jika:

- ✓ Lebih sabar
- ✓ Tidak terlalu berterus terang – Mengajukan lebih banyak pertanyaan
- ✓ Latihlah pendekatan Anda – Perhatikan bahasa tubuh Anda dan lebih memotivasi partisipasi orang lain dalam percakapan

EXPRESSIVE



- Kreatif
- Menyenangkan, mempesona, persuasif
- Ambisius
- Vokal, Spontan
- Lucu
- Menularkan antusiasme dan sikap yang positif
- Mudah untuk memberikan feedback yang positif
- Mencari pengakuan
- Tidak terorganisir
- Tidak sabar
- Kurang teliti

Anda dapat menjadi lebih efektif, jika:

- ✓ Lebih memperhatikan kebutuhan orang lain
- ✓ Lebih terorganisir
- ✓ Perhatian pada detail

ANALYTICAL

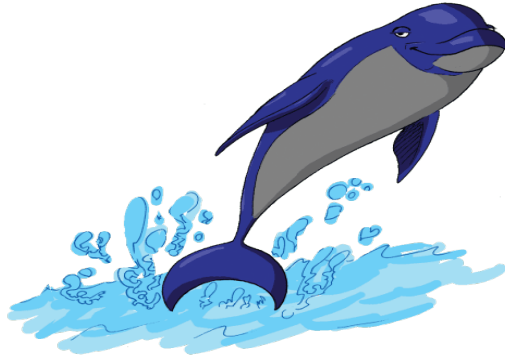


- Objektif
- Berdasarkan fakta
- Detil
- Akurat
- Berorientasi tugas
- Impersonal
- Serious
- Tertutup, suka menyendiri
- Meminimalisasi resiko
- Menghalangi kreativitas orang lain dengan terlalu mengikuti peraturan dan regulasi

Anda dapat lebih efektif, jika:

- ✓ Lebih siap menerima perubahan
- ✓ Lebih terbuka dan berkomunikasi dengan yang lain

AMIABLE



- Bersahabat, hangat
- Percaya orang lain dengan mudah
- Berempati dan sensitif terhadap kebutuhan orang lain
- Suportif
- Anggota tim yang baik
- Pendengar yang baik
- Berorientasi pada orang
- Sulit mengambil keputusan
- Tidak blak-blakan
- Menolak berubah
- Menghindari resiko dan konflik

Anda dapat lebih efektif, jika:

- ✓ Lebih asertif dan lebih apa adanya
- ✓ Lebih toleran dengan perubahan
- ✓ Tidak terlalu melibatkan diri pada permasalahan orang lain

BERKOMUNIKASI DENGAN DRIVER



- Percepatlah
- Masuk langsung ke topik
- Tunjukkan bagaimana cara mencapai sasaran mereka
- Perlakukan dengan keyakinan dan efisien

BERKOMUNIKASI DENGAN EXPRESSIVE

- Percepatlah
- Kenali mereka secara personal
- Berikan pengakuan
- Perlakukan secara menyenangkan dan penuh semangat



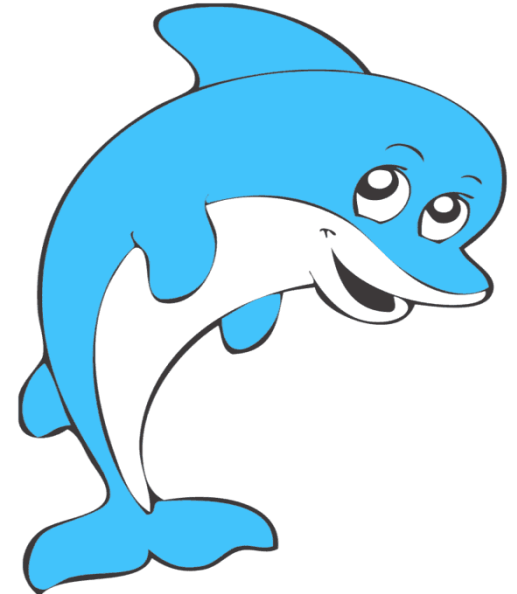
BERKOMUNIKASI DENGAN ANALYTICAL



- Perlambat
- Masuk langsung ke topik
- Tepat waktu dan bawa data/fakta
- Sasaran metodik
- Perlakukan dengan teliti

BERKOMUNIKASI DENGAN AMIABLE

- Perlambat
- Kenali mereka secara personal
- Mereka mau orang lain ikut terlibat
- Perlakukan dengan hangat dan tulus



CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPERIBADIAN ORANG



Cara Berpakaian:

Driver	Expressive	Amiable	Analytical
Berwibawa & nyaman untuk bergerak	ramai, warna-warni, warna terang, pola besar, aksesoris, matching	santai, nyaman, casual, warna-warna netral	rapih, licin, warna netral

CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPERIBADIAN ORANG

Cara Bersalaman:

Driver	Expressive	Amiable	Analytical
Kuat & tegas	Kuat & bersahabat	Lembut & hangat	Lembut & menjaga keformalan



CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG



Cara Duduk:

Driver	Expressive	Amiable	Analytical
Duduk dengan siap berdiri menunjukkan kekuasaan / kewibawaan	Duduk dengan banyak bergerak & ingin cukup dekat dengan lawan bicara	Santai & menyandarkan tubuhnya dengan nyaman.	Menjaga untuk tetap rapi & teratur

CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Pancaran Mata:

Driver	Expressive
Tajam dan berapi-rapi	Berbinar-binar dan jenaka
Amiable	Analytical
Teduh, lembut	Menyelidik



CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Volume, Ritme, Intonasi Suara:



Driver	Expressive
Keras, Cepat & tegas	Keras, cepat, ekspresif & banyak senyum/tertawa
Amiable	Analytical
Sedang, datar, konstan & hangat	Sedang, datar dan formal

CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPERIBADIAN ORANG

Cara Berjalan:

Driver	Expressive
Cepat dan berat	Cepat dan ringan
Amiable	Analytical
Santai	Teratur dan tertata



Berkolaborasi dengan Gaya Kepribadian yang Beragam



Aware Kenali gaya kepribadian Anda dan orang lain



Accept Terima gaya kepribadian Anda dan orang lain



Adapt Beradaptasi dengan gaya kepribadian orang lain untuk membangun komunikasi yang efektif , hubungan dan untuk mempengaruhi mereka

**MODUL 3:
PROBING & LISTENING
SKILLS TO BETTER
UNDERSTAND**

2 Teknik Bertanya

Terbuka

Siapa?
Apa?
Mengapa?
Kapan?
Dimana?
Bagaimana?

Tertutup

Apakah Anda...?
Akankah Anda...?
Dapatkan Anda...?
Mungkinkah kita...?
Bisakah kita...?
Sudahkah Anda...?



Keterampilan Bertanya dalam Mengumpulkan Informasi

Pertanyaan terbuka

- Dilakukan untuk memperoleh lebih banyak informasi.
- Perlu dilakukan sesering mungkin pada tahap awal proses pengumpulan informasi.
- Diawali dengan Siapa – Apa – Dimana – Mengapa – Kapan – Bagaimana ?

Keterampilan Bertanya dalam Mengumpulkan Informasi

Tips Pertanyaan Terbuka

Bila pertanyaan terbuka mendapat jawaban singkat, barangkali kurang terbuka.

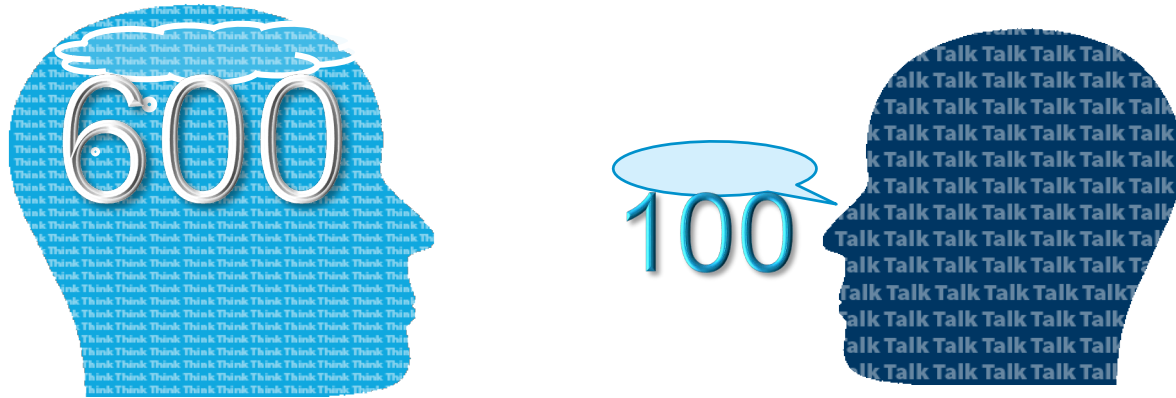
- Apa warna mobil Anda ?

Ubah menjadi

- Seperti apakah mobil Anda ?

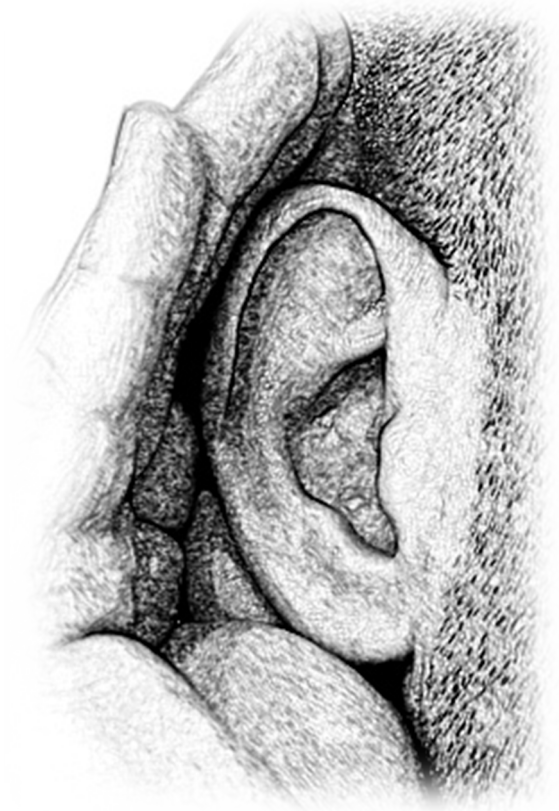
Tahukah Anda...

- Ketika kita berbicara, rata-rata kita menggunakan 100 kata per menit
- Ketika kita berpikir, kita memikirkan 600 kata per menit



“Kita memiliki dua telinga dan satu mulut jadi harusnya kita mendengarkan dua kali lebih banyak daripada berbicara.”

~Epictetus



ACTIVE LISTENING



Mata

Yan: dari kata "Yan Jing"
artinya mata

Mata untuk melihat gerakan dan bahasa tubuh

Telinga

Ar: dari kata "ar duo"
artinya telinga

Telinga untuk mendengarkan dan mengumpulkan informasi



Perhatian penuh

Yi: dari kata "yuan yi"
artinya perhatian

Memberikan perhatian penuh kepada pembicara



Raja

Wang : artinya Raja

Perlakukan orang lain seperti orang yang sangat penting



Hati

Xin : artinya hati

Hati untuk merasakan emosi dan memberikan empati



TAHAPAN MENDENGARKAN

- Tidak memperdulikan:
tidak mendengarkan sama sekali
- Berpura-pura mendengarkan:
tidak terlalu tertarik
- Mendengarkan selektif:
bagian tertentu saja
- Mendengarkan atentif:
perhatian penuh pada komunikasi verbal
- Mendengarkan empatik:
perhatian penuh pada komunikasi verbal & non-verbal

MODUL 4: HANDLING DIFFICULT CONVERSATION

Orang mengangkut “bawaannya” berdasarkan:

- Situasi hidup
- Sejarah pribadi
- Persepsi
- Pengalaman
- Sikap
- Respon terhadap rasa takut
- Fisiologi.
- Kepercayaan diri



TIPE-TIPE PERILAKU

Perilaku pasif/submisif

- **Gagal memperoleh hak & tanggung jawab** kita atau **gagal melakukan** sesuatu sehingga orang lain dengan mudah **mengabaikannya**.
- Mengekspresikan **pikiran, perasaan, dan keyakinan** kita dengan cara **MENYESAL, hati-hati** atau **tidak menonjolkan diri**
- **Gagal mengekspresikan pandangan dan perasaan** kita secara selaras



TIPE-TIPE PERILAKU

Perilaku agresif

- **Mempertahankan hak & tanggung jawab** kita sedemikian rupa, dengan **MELANGGAR** hak & tanggung jawab orang lain
- **Mengekspresikan** pemikiran, perasaan, dan keyakinan dengan **cara yang tidak tepat**, walaupun sebenarnya kita percaya bahwa pemikiran tersebut merupakan hal yang benar



TIPE-TIPE PERILAKU

Perilaku asertif

- Mempertahankan hak & tanggung jawab kita sebisa mungkin **tanpa melanggar hak & tanggung jawab orang lain**
- Membimbing kita pada **kejujuran** dan **keterbukaan** dalam **mengekspresikan opini** kita secara **langsung**
- Menunjukkan **pemahaman** atas **sudut pandang/posisi orang lain**



BEHAVIOR STYLES

	Other "OK"	Other "Not OK"
Self "OK"	Assertive	Aggressive
Self "Not OK"	Submissive	Abdicative

TANDA-TANDA PERILAKU

Ciri-ciri	Submisif	Agresif	Asertif
Kontak mata	Menghindari dan tidak mampu menatap	Tegas dan melotot	Wajar dan tenang
Postur tubuh	Menunduk, bungkuk, terlihat lemah/lemas	Membusungkan dada, tegang, menunjuk-nunjuk	Tegap, tenang, rileks
Berbicara	Pelan dan nyaris tidak terdengar	Intonasi tinggi, sering memotong, berapi-api	Intonasi sedang, volume suara cukup

PERILAKU SUBMISIF

Keuntungan

- Menghindari konfrontasi
- Menghindari perasaan bersalah dan menghindari membuat orang lain merasa sedih atau mengecewakan mereka

Kerugian

- Sudut pandang Anda diabaikan
- Anda merasa rendah diri
- Anda merasa tidak dianggapi serius
- Anda kehilangan kepercayaan diri
- Kontribusi Anda tidak di sadari
- Anda merasa kurang berharga
- Anda membangun kebencian
- Stapler Anda dipinjam dan tidak kembali

PERILAKU AGRESIF

Keuntungan

- Anda berpikir mendapatkan apa yang Anda mau

Kerugian

- Membuat orang lain mundur
- Membuat orang lain berperilaku defensif
- Membuat orang lain kurang ingin bekerjasama dengan Anda
- Membuat orang lain menahan informasi penting
- Membuat orang *resign*

KEUNTUNGAN PERILAKU ASERTIF

1

Meningkatnya **kepercayaan diri**
dan **pengendalian diri**

2

Hubungan kerja yang lebih dekat

3

Semua Orang adalah **Pemenang**

KOMUNIKASI ASERTIF

Pikiran

Tindakan

Perkataan



Yang benar

LANGKAH-LANGKAH ASERTIF

Berpikir



- Menyadari kesalahan berpikir
- Strategi berpikir positif

Berkata



- T** ➤ **Tindakan** orang lain yang ingin anda bahas
- I** ➤ Jelaskan **implikasi** yang dihasilkan dari tindakan tersebut
- P** ➤ Deskripsikan **perasaan** anda terhadap tindakannya tersebut
- S** ➤ Jelaskan **saran** perbaikan atas tindakannya?
- S** ➤ Jelaskan mengenai **standar** yang diharapkan kemudian tindak lanjuti (follow up)

Bersikap

- Bahasa tubuh
- Intonasi



If you avoid conflict
to keep the peace
you start a war
inside yourself.

- Cheryl Richardson

Author of The New York Times bestselling books,
*Take Time for Your Life, Life Makeovers, Stand Up for Your Life, The
Unmistakable Touch of Grace, **Let Me Disappoint You***