

Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA

WORKSHOP ATTENDANCE



http://tiny.cc/Absensi_FreeportOct

Selamat datang! Silakan pindai kode QR di sebelah untuk mengakses formulir kehadiran. Jika mode pemindai mengalami masalah, silakan ketik tautan di bawah ini secara manual di browser Anda.

PRE TEST



http://tiny.cc/Pretest_FreeporOct

Silakan pindai kode QR di sebelah untuk mengakses pre-test. Jika mode pemindai mengalami masalah, silakan ketik tautan di bawah ini secara manual di browser Anda.

AI-based Reflection & Internalization (AIRI)

Dukungan Berkelanjutan

AIRI akan secara teratur mengirimkan pesan pengingat dan penyegaran selama beberapa minggu ke depan untuk mendukung perjalanan belajar Anda yang berkelanjutan.

Mentor Pribadi & Teman Belajar Anda

AIRI dapat berfungsi sebagai mentor pribadi dan teman belajar Anda, karena AIRI memahami semua materi yang telah akan kita bahas selama program dua hari ke depan.

AIRI

Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA

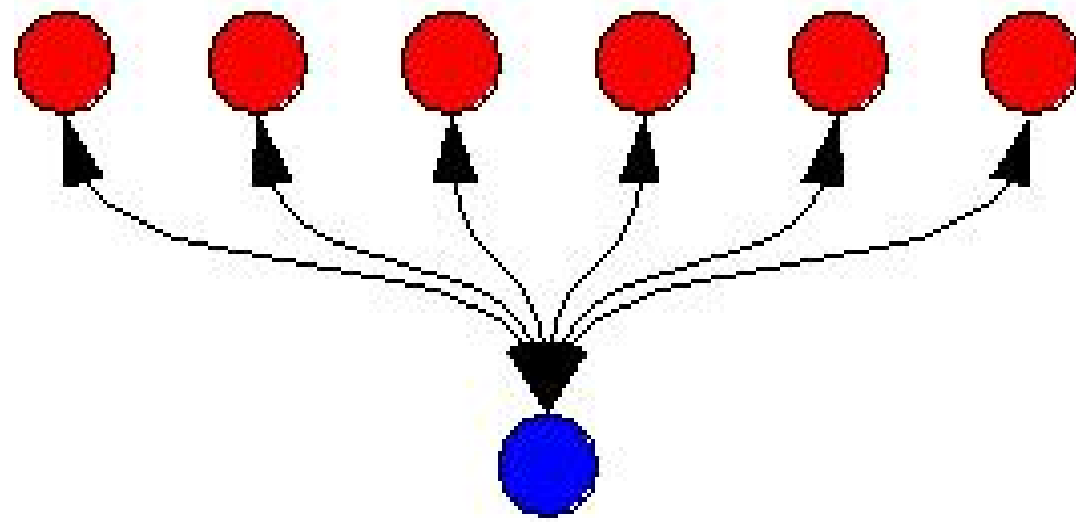
WE ARE ONE

MODULE 1

We Are One



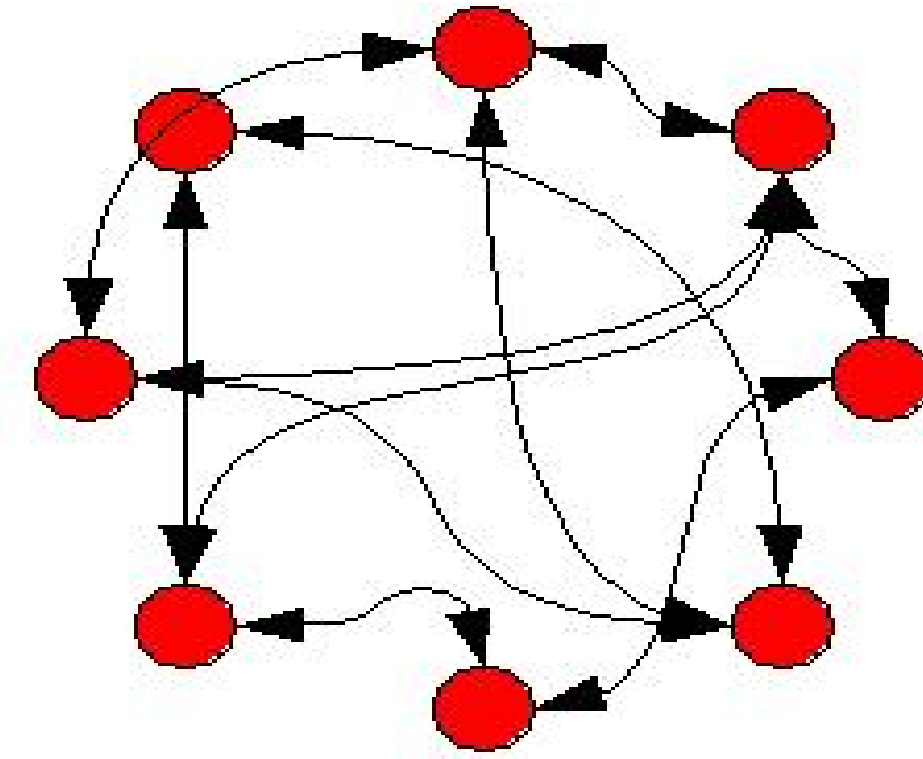
Group vs Team



Group

Sekelompok orang yang memiliki sebuah tujuan dan koordinator.

VS



Team

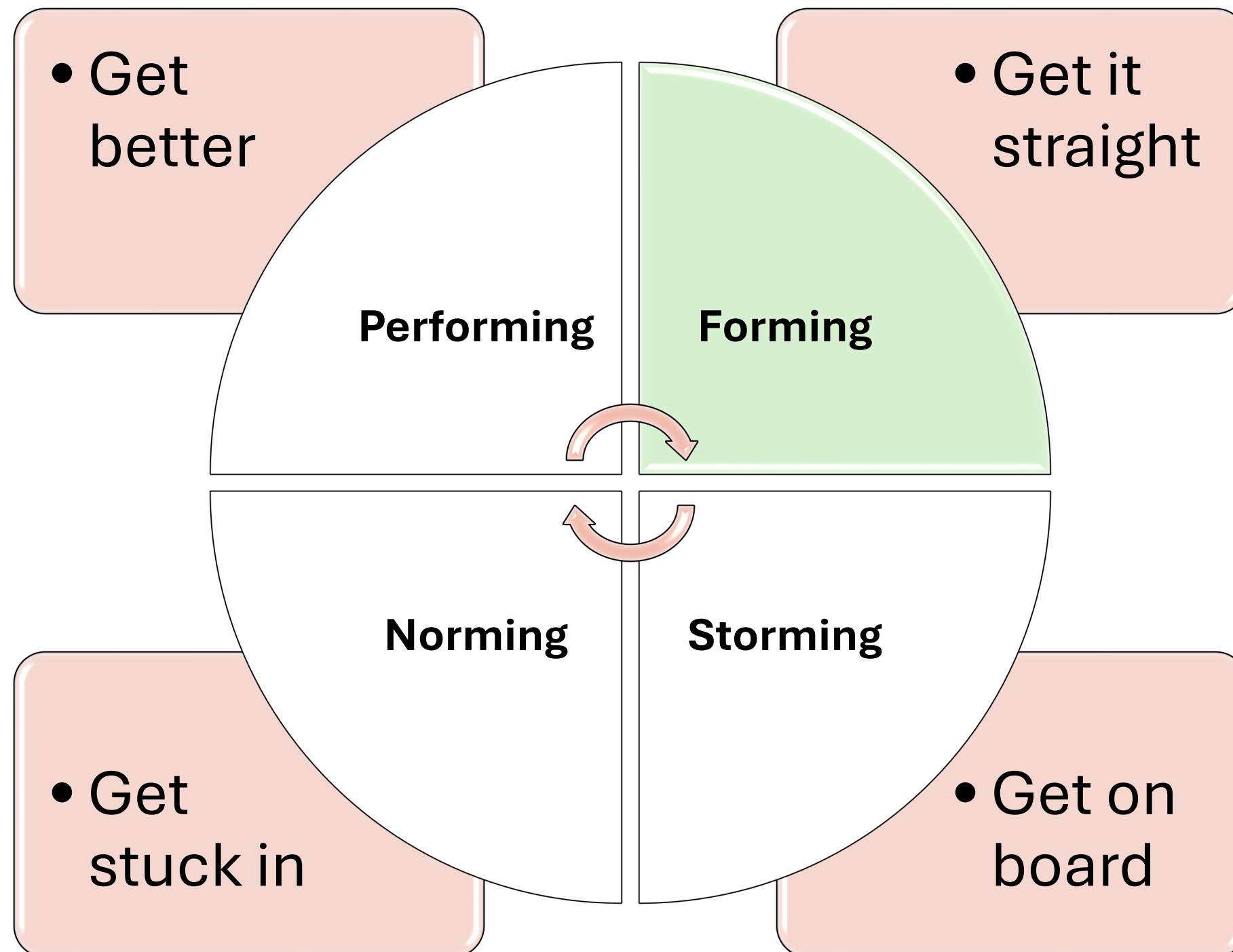
Sekelompok orang yang berkomitmen pada sebuah tujuan, dimana hasil pekerjaan mereka akan selalu saling mempengaruhi.

Team



Team adalah sekelompok kecil orang yang **keterampilan dan sikapnya saling melengkapi, yang mengejar tujuan bersama dengan saling berkolaborasi dan berbagi tanggung jawab**

4 TAHAP YANG HARUS DILALUI DALAM MEMBANGUN SEBUAH TEAM





“To lead a team is to **serve** it. Success comes from lifting others up, not standing on them.”
– Simon Sinek

PENGALAMAN DAN HARAPAN



Inside Information





SERVICE BERSIFAT SUBJEKTIF



SERVICE SANGAT SITUASIONAL!

KECEPATAN PENTING DALAM SERVICE

- Sebagai pelanggan kita semua memiliki *Mental Stop Watch*.
- Kita membuat pengujian sepanjang waktu mengenai bagaimana kita mengharapkan sesuatu dikerjakan



Kecepatan bukan hanya berhubungan dengan makanan cepat saji!



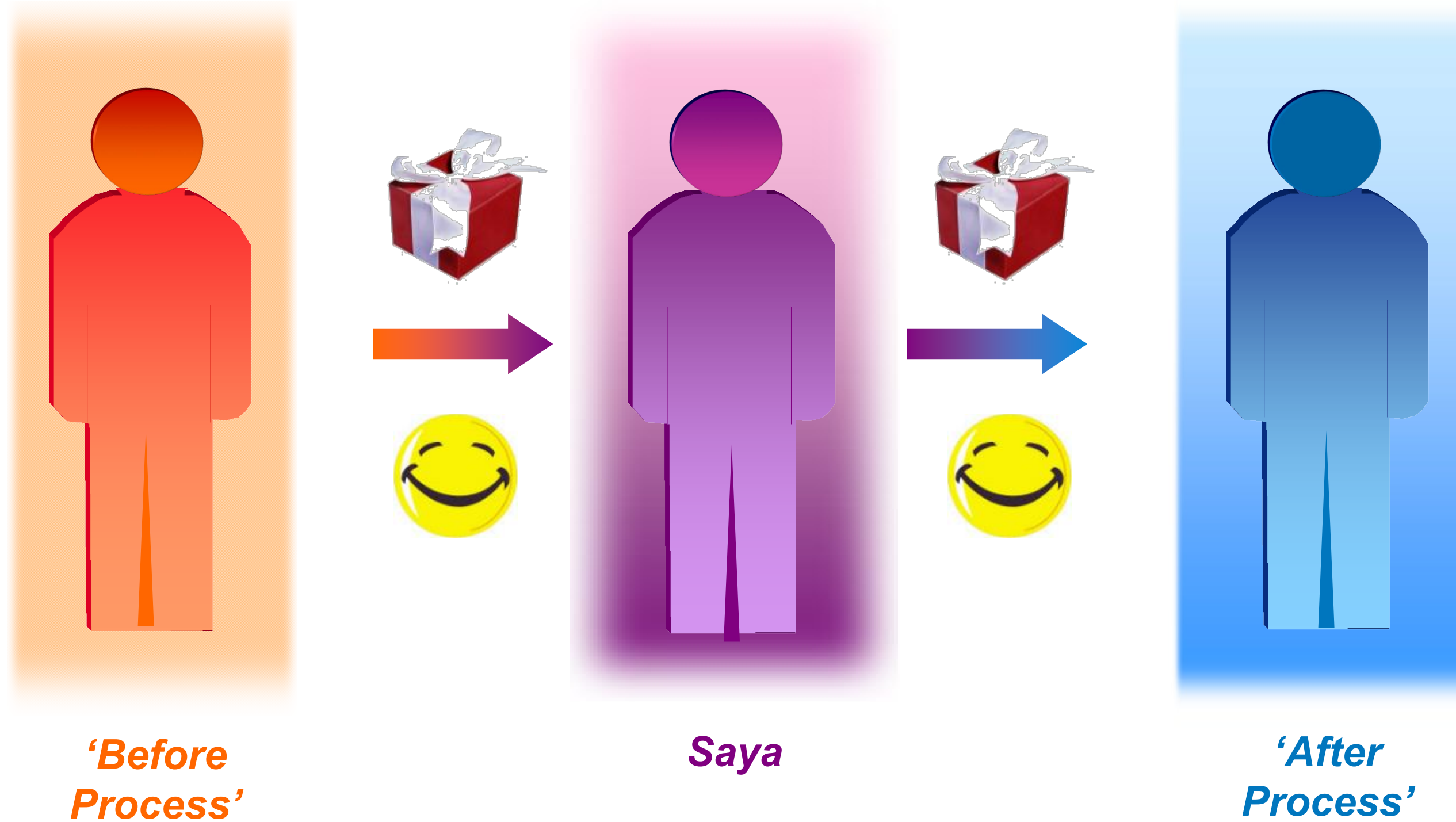
Kecepatan service berhubungan langsung dengan keseluruhan penjualan retail Anda, bukan berarti pelanggan Anda sangat kaku

Jika barisan bergerak karena Anda memiliki kecepatan service yang baik, pelanggan tidak keberatan menunggu 5 menit

Jika Anda hanya memiliki satu atau dua orang didepan Anda dan hal tersebut memakan waktu 10 menit, Anda akan kesal saat Anda akhirnya mendapatkan service.”

John Scardapane,
Pendiri dan CEO Saladworks, Philadelphia

Kita semua saling terhubung..







PTFI MISSION

“Berkomitmen untuk secara kreatif **mentransformasikan sumber daya alam** menjadi kesejahteraan dan pembangunan yang berkelanjutan melalui praktek-praktek pertambangan terbaik dengan **memprioritaskan kesejahteraan dan ketentraman karyawan dan masyarakat, pengembangan SDM, tanggung jawab sosial dan lingkungan hidup, serta keselamatan dan kesehatan kerja**”

Committed to creatively transform natural resources into prosperity and sustainable growth through best practices while prioritizing the welfare and security of our employees and community, human resources development, social and environmental responsibilities, as well as industrial safety and health.



Diskusi:

1. Siapa “before process” dan “after process” saya?
2. Apa saja faktor keberhasilan utama untuk mencapai keunggulan operasional?
3. Bagaimana jika kita gagal mencapainya?
(efek moneter dan non-moneter)

Operational Excellence

My Before Process	My Next Process	Faktor Kunci “Operational Excellence”	Apa dampaknya jika faktor kunci tersebut tidak terlaksana?
1. Dept			
1. Function: ...			

Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA



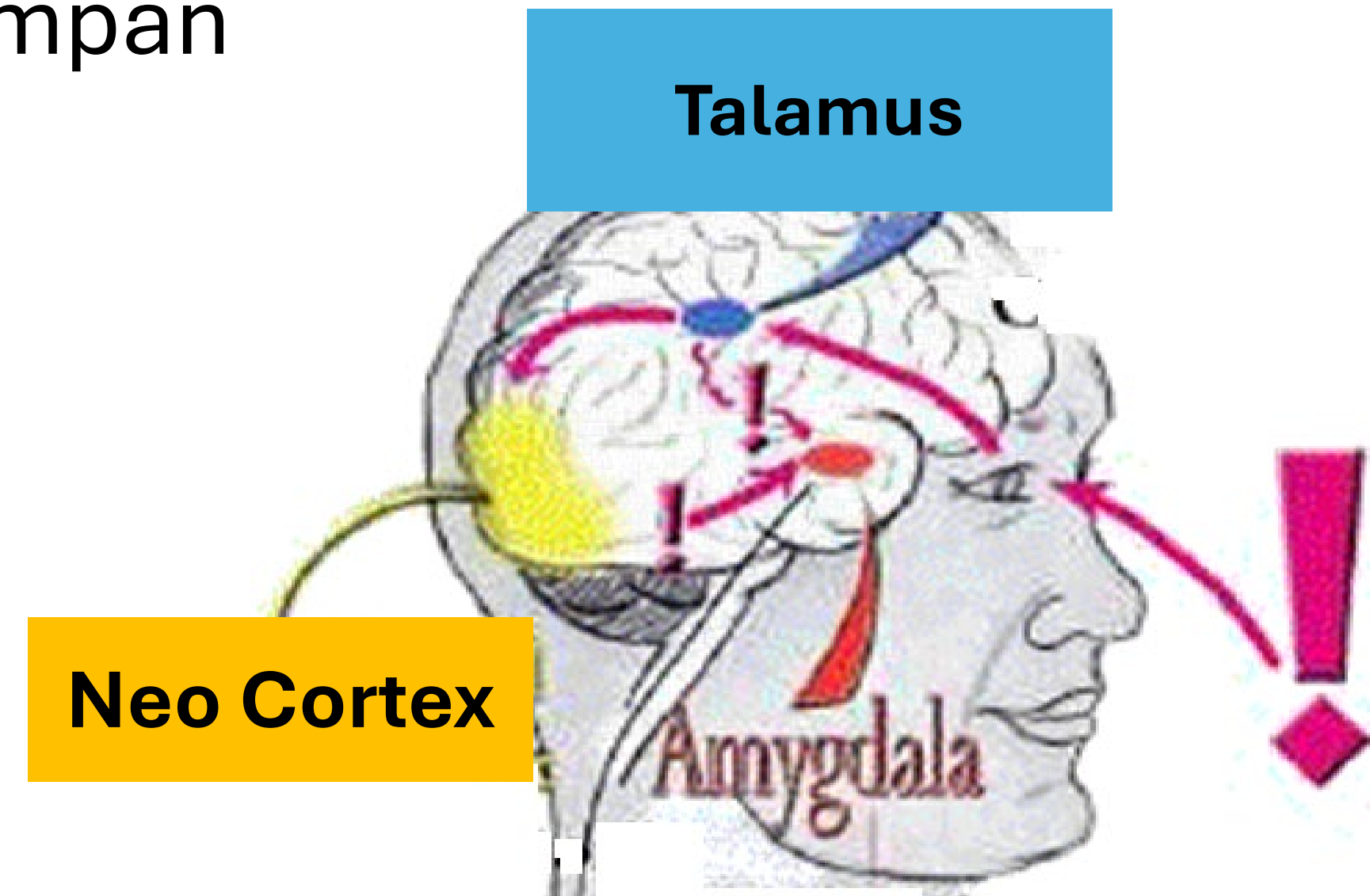
MODUL 2

Building Trust & Empathy



Mengapa kita memiliki "Respon Emosional"?

- Pengalaman emosional kita disimpan di Amygdala
- Memori ini akan mempengaruhi bagaimana kita bertindak diluar kesadaran kita



Kecerdasan Emosional

Serangkaian pengetahuan dan keterampilan emosional, personal dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk secara sukses menangani permintaan dan tekanan lingkungannya.

(Bar-On, 1997)

Kita semua perlu memahami tentang kecerdasan emosional untuk mengelola diri kita sendiri dan orang lain secara POSITIF...



5 Area dari EI



Intrapersonal

Memahami diri kita sendiri

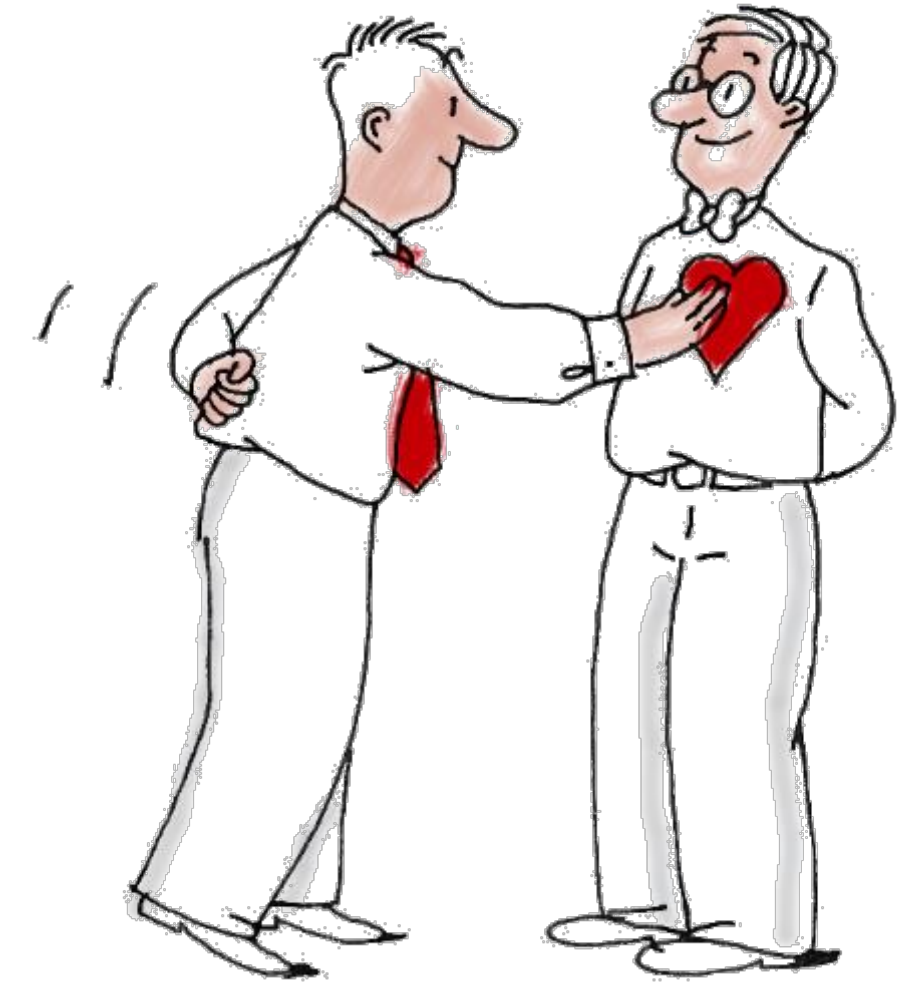
Kemampuan yang menentukan cara kita mengelola diri kita sendiri.



Interpersonal

Memahami orang lain

Kemampuan yang menentukan cara kita mengelola hubungan.

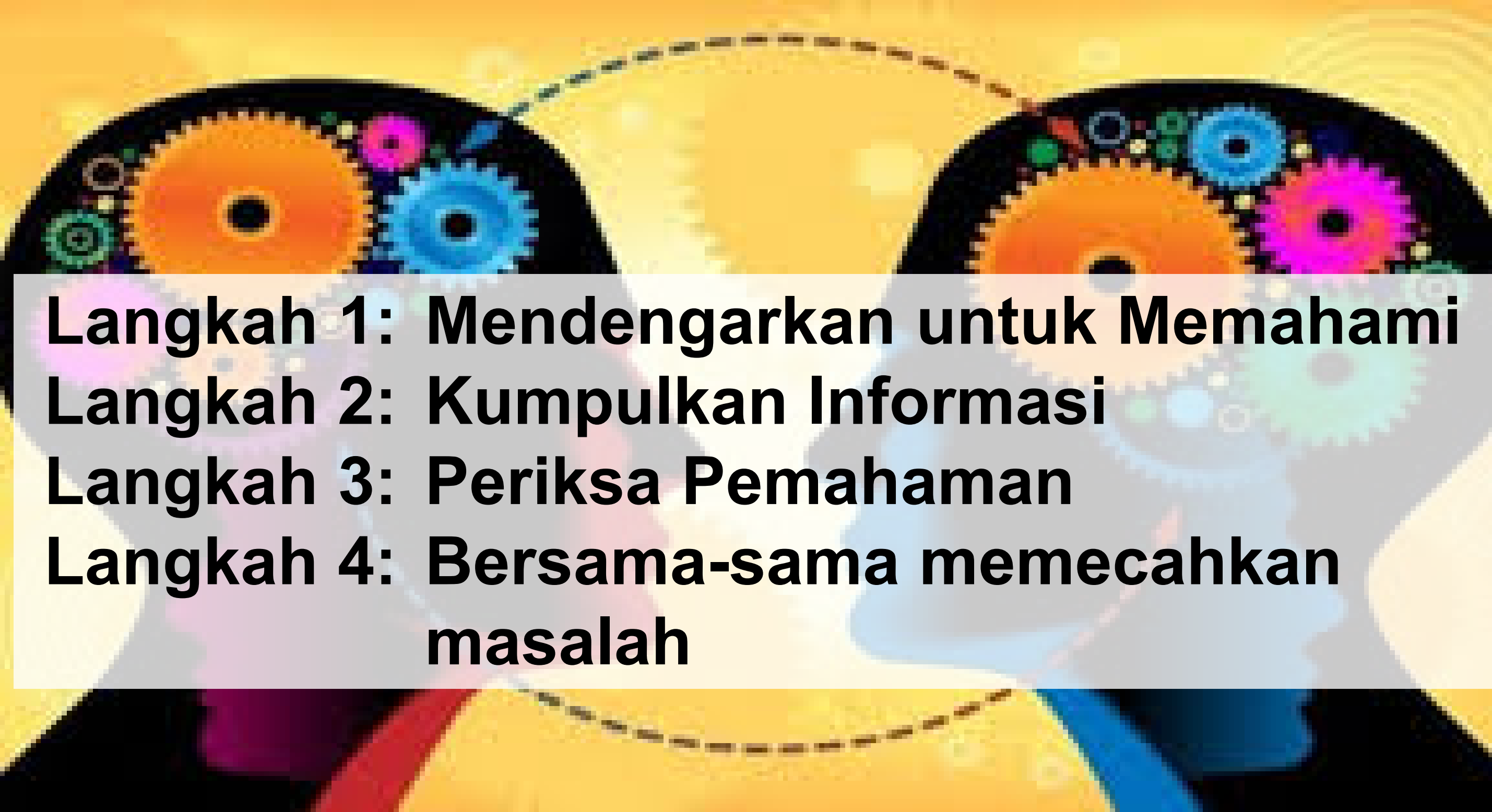


Interpersonal: Kesadaran Sosial

Menyadari emosi, perasaan, dan kebutuhan orang lain.



Langkah-Langkah Menerapkan Empati

- 
- Langkah 1: Mendengarkan untuk Memahami**
 - Langkah 2: Kumpulkan Informasi**
 - Langkah 3: Periksa Pemahaman**
 - Langkah 4: Bersama-sama memecahkan masalah**

Langkah Berempati

Langkah 1 - Mendengarkan untuk Memahami Bagaimana Kebanyakan Orang Umumnya Mendengarkan:

- Berbicara atau bersiap untuk berbicara
- Memfilter apa yang mereka dengarkan berdasarkan persepsi diri sendiri (paradigma diri sendiri)
- Mencari kesamaan cerita atau pengalaman pribadi dengan cerita atau pengalaman orang tersebut



Tahapan Mendengarkan

- Tidak memperdulikan
- Berpura-pura mendengarkan
- Mendengarkan selektif
- Mendengarkan atentif
- Mendengarkan empatik



Langkah Berempati

Langkah 2 – Mengumpulkan Informasi



- Open Ended –
”Ceritakan kepada saya.....”
- Close Ended –
”Apakah pembeli benar atau salah?”

Langkah Berempati

Langkah 3 – Periksa Pemahaman



- *"Ketika Anda mengatakannya.....
,apakah maksud Anda....?"*
- *"Sepertinya Anda mengatakan bahwa?"*
- *"Berikan saya contoh....."*

Langkah Berempati

Langkah 4 – Bersama-sama Memecahkan masalah



- *”Apa yang Anda inginkan untuk terjadi?”*
- *” Alternatif apa saja yang ada?”*
 - *” Bagaimana saya dapat membantu Anda?”*

Interpersonal: Keterampilan Sosial

- Menciptakan hubungan baik (rapport)
- Mengeluarkan sisi terbaik dari orang lain

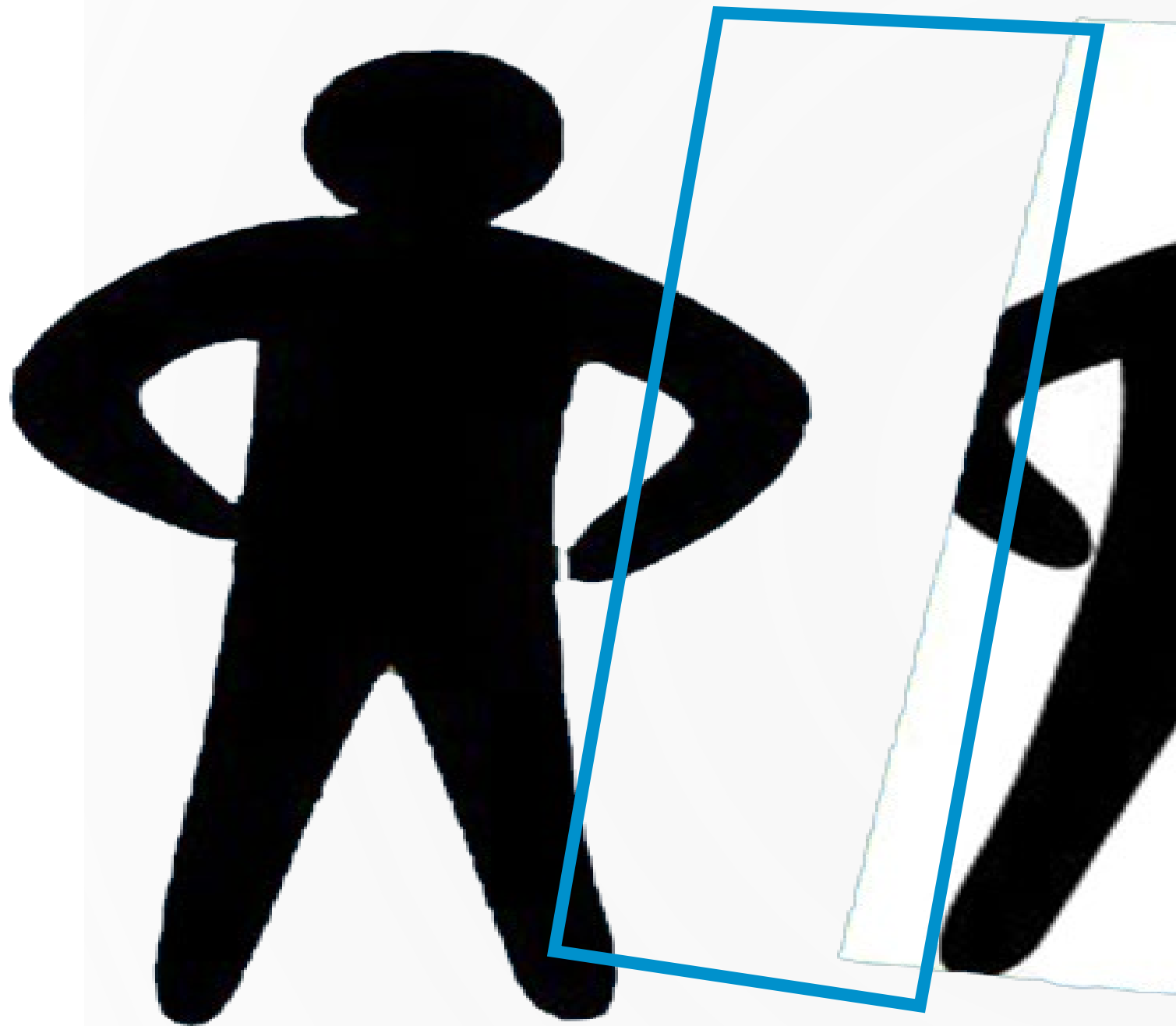


Definisi Rapport :

Rapport adalah kemampuan untuk terhubung dengan orang lain dengan cara yang menciptakan iklim kepercayaan dan pengertian.

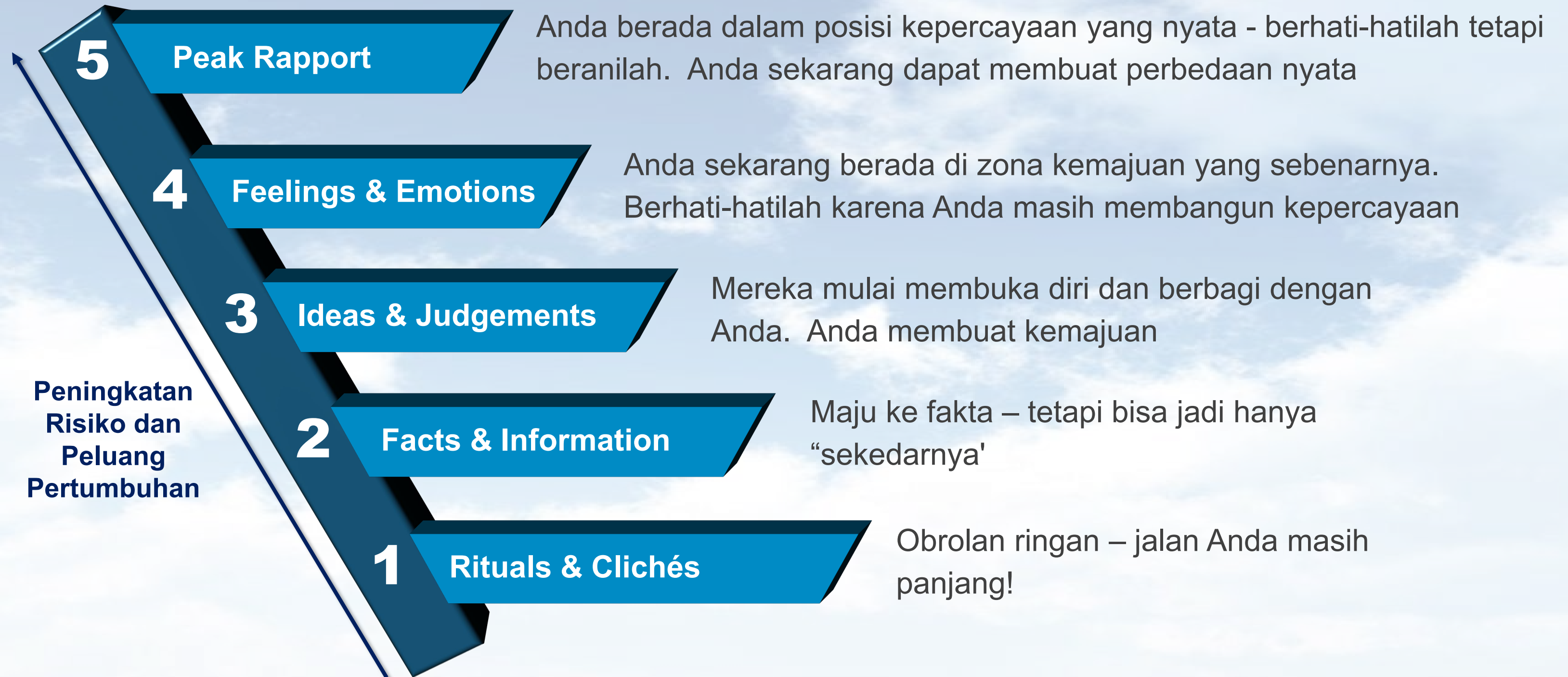


Pacing Dengan Mitra Komunikasi Anda



- Dengan berbicara bahasa mereka
- Dengan mengikuti pola bicara orang lain, seperti nada vokal dan volume
- Dengan mengikuti posisi dan gerakan tubuh mereka

Tingkatan Rapport



Keterampilan untuk Membangun Hubungan Jangka Panjang di Tempat Kerja



1. Kesadaran diri
2. Peningkatan keterampilan interpersonal aspek verbal & non-verbal dalam interaksi:
 - Memulai percakapan
 - Menjaga komunikasi/kontak
 - Menciptakan cara untuk membentuk hubungan jangka panjang

Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA

MODULE 3

Managing Conflict



Konflik

Konflik adalah perbedaan signifikan antara dua atau lebih kepercayaan, ide, atau kepentingan

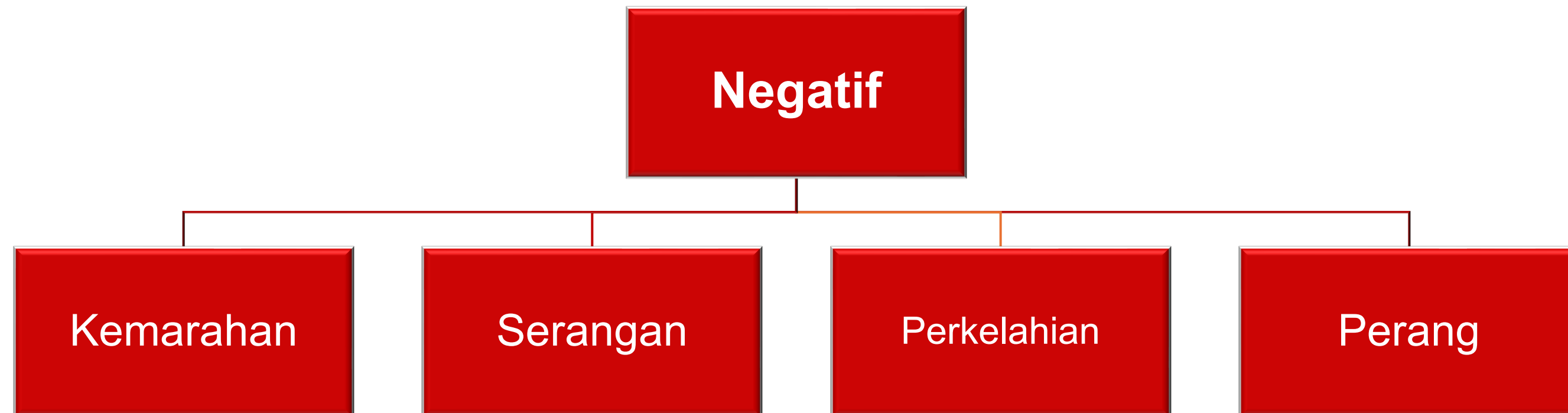


Diagnosis Konflik:

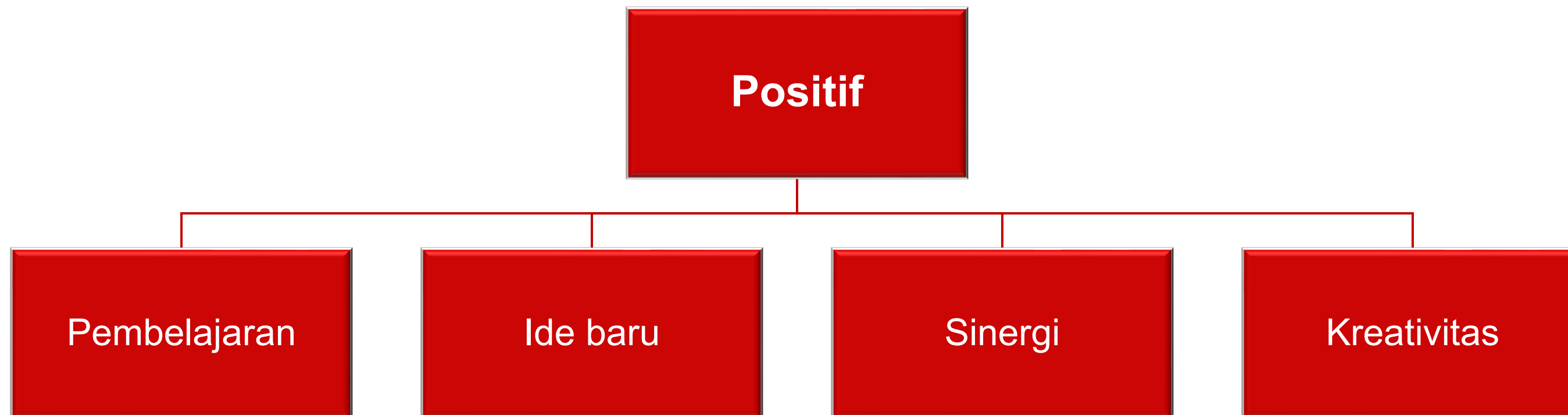
- Pertimbangkan Dampak Konflik
- Selidiki Sumber Konflik
- Amati Pola Perilaku
- Amati Penyampaian konflik
- Amati Gaya Manajemen Konflik



Konflik



Konflik



Mengelola Konflik

Meneliti Sumber Permasalahan



Masalah Substansial



- Kebijakan
- Prosedur
- Keputusan

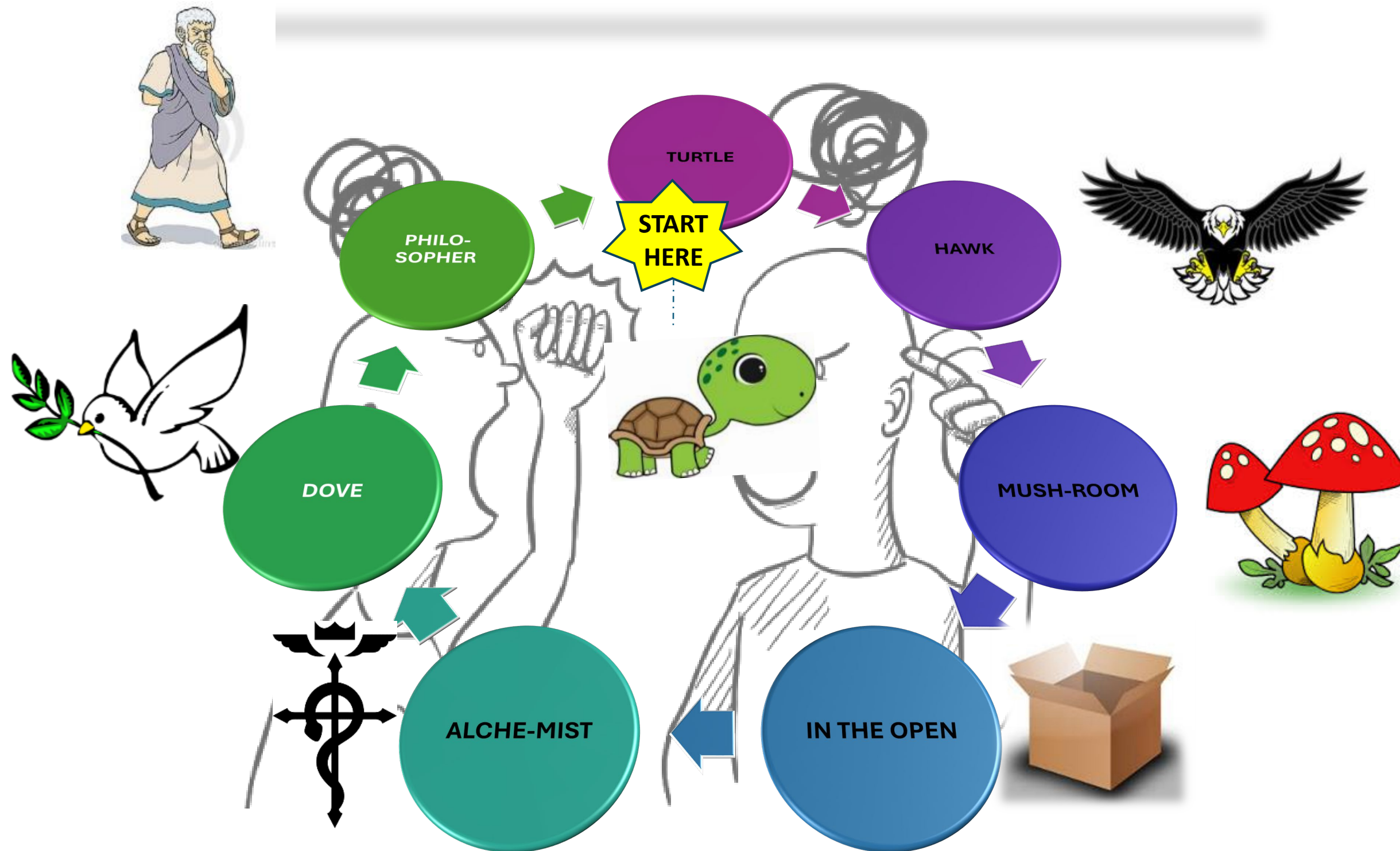


Masalah Emosional



- Persepsi
- Perasaan
- Pandangan

Siklus Konflik



Siklus Konflik

Tahap Pertama: Seperti kura-kura, kita **membutuhkan perisai perlindungan untuk bertahan hidup**. Kita mengantisipasi dan berharap bisa menghadapi konflik karena hal tersebut merupakan bagian dari normalitas kehidupan. Tidak ada yang senang dengan konflik, namun kita tidak dapat menghindarinya.

Tahap Kedua: Menunggu dan memperhatikan. Seperti elang yang terbang di angkasa, **memperhatikan kondisi di lapangan** dan apa yang ada di dalamnya, pada tahapan ini juga individu tersebut menilai situasi serta mengukur seberapa serius konflik tersebut.

Tahap Ketiga: Terkadang, Kita bisa segera menyelesaikan konflik. Terkadang, konflik tidak dapat dengan mudah dipecahkan dan ini akan **berkembang**

Fase Keempat: Fase konflik terbuka, dimana **tidak ada yang dapat menyangkal keberadaannya**. Pada titik ini, beberapa orang akan mundur ketimbang menghadapi konflik karena mereka secara alami menghindari atau mereka menginginkan lebih banyak waktu untuk menilai situasi.

Siklus Konflik

Tahap Kelima: Seperti ahli kimia yang dapat mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang lebih baik hari ini kita juga bisa bereksperimen, mencoba berbagai teknik resolusi sampai yang benar bekerja.

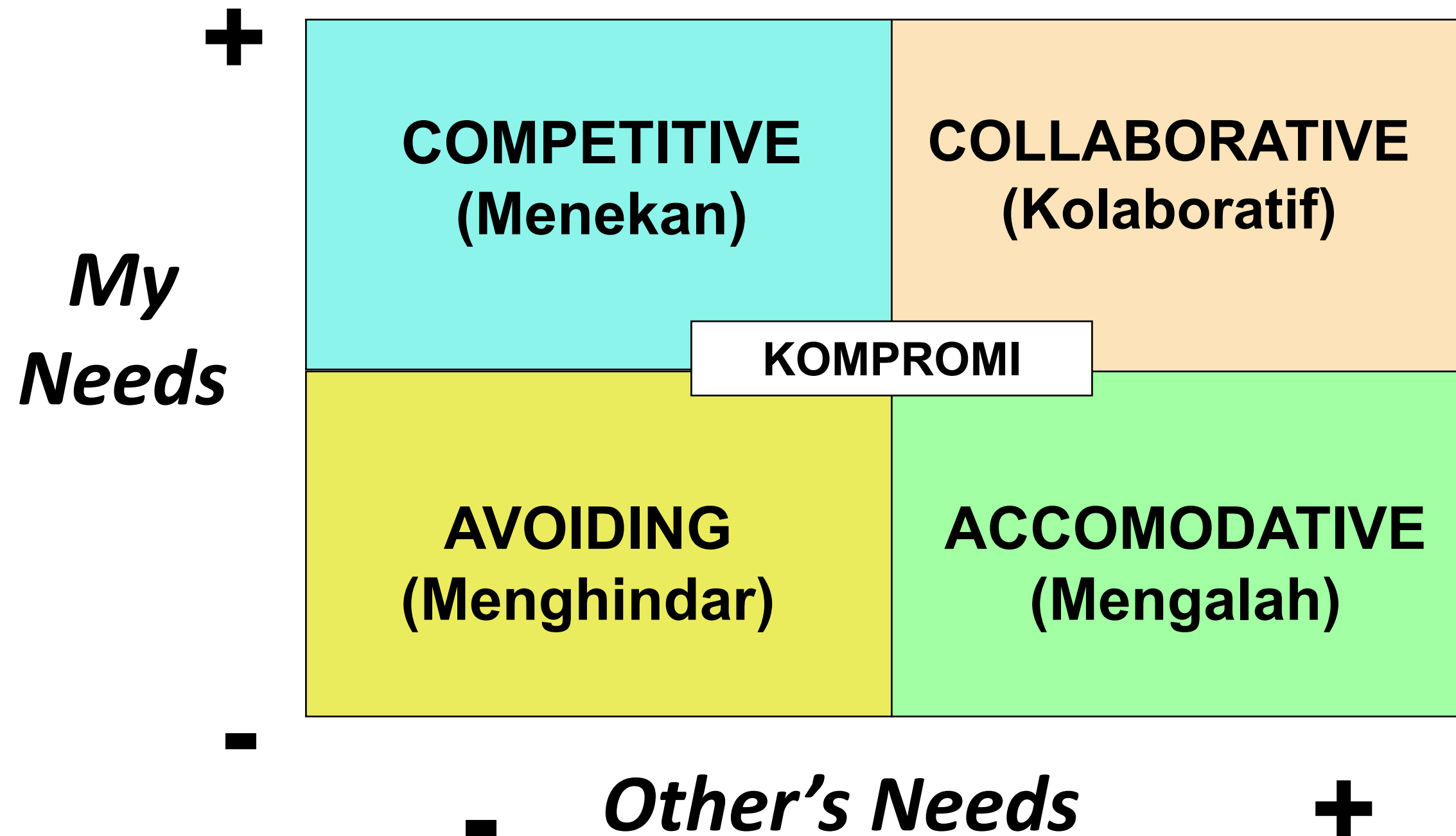
Fase Keenam: Konflik bergerak dari penerapan resolusi ke tahap penyelesaian. Fase ini terjadi ketika semua orang puas dengan resolusi, tekanan dan energi yang diarahkan ke aktivitas lain seperti merpati, dan orang-orang dalam konflik siap untuk kembali ke hubungan baik yang mereka miliki sebelum konflik

Fase Ketujuh: Bagian terakhir dari siklus konflik sangat penting walaupun sering dilewatkan. Merupakan fase dimana anggota tim mampu merefleksikan konflik yang telah terselesaikan dan mengalisa apa yang terjadi sehingga mereka dapat belajar dari konflik tersebut.

Bagaimana Anda mengelola konflik, akan tergantung tentang keinginan Anda untuk...

- Memenuhi keinginan, kebutuhan, atau tujuan diri sendiri
- Memenuhi keinginan, kebutuhan, atau tujuan orang lain

Strategi Menghadapi Konflik



Jika digunakan berlebihan:

- **Avoid** – Konflik tidak terselesaikan
- **Accommodate** – Dapat menjadikan Anda frustrasi
- **Compete** – Dapat keadaan menang/kalah
- **Compromise** – Dapat mengakibatkan kedua pihak merasa kalah
- **Collaborate** – Keputusan lambat dan membutuhkan banyak sumber daya

Langkah-langkah menuju resolusi konflik:

- Minta pandangan mereka
- Minta untuk membagikan pandangan Anda
- Setuju dengan apa yang kita sepakati (dan apa yang kita tidak setuju)
- Menyetujui tujuan bersama untuk hasil yang optimal
- Bekerja sama untuk menyelesaikan masalah



Win : Win

- Memiliki tujuan yang jelas
- Memahami dan menyetujui tujuan
- Dengarkan dengan empati kepada orang lain
- Bekerja sama untuk mencapai solusi
- Ringkas perjanjian dan dokumentasikan apa pun yang sudah disetujui bersama
- Review berkala



Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA

MODULE 4

Assertive Communication

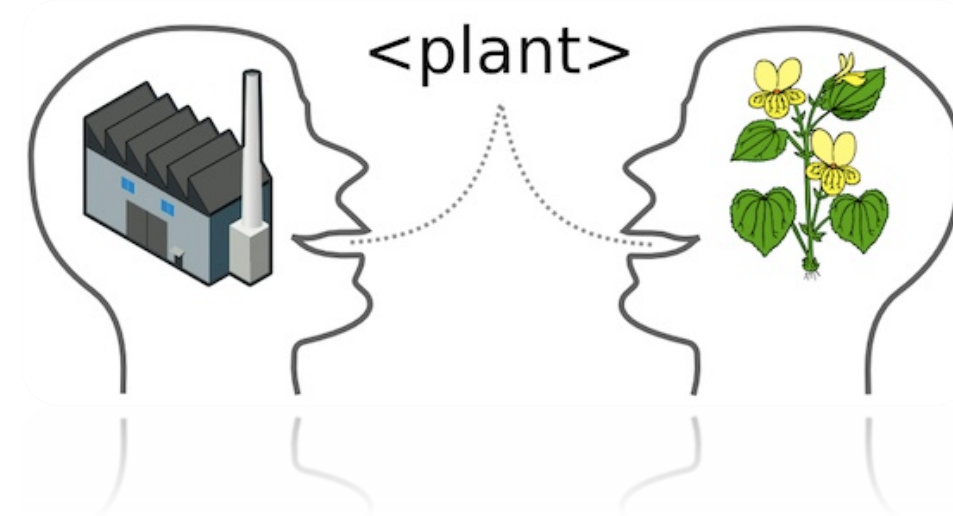


Komunikasi yang Efektif

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



Hambatan Komunikasi



Semantik:

Penggunaan jargon, istilah teknis, bahasa

Psikologik:

Gugup, prasangka, marah, lelah, stres



Fisik:

Kondisi fisik, keributan, jarak, interupsi

HAMBATAN KOMUNIKASI

Fisik

Kondisi fisik

Keributan

Jarak

Interupsi

Psikologik

Gugup

Prasangka

Marah

Lelah

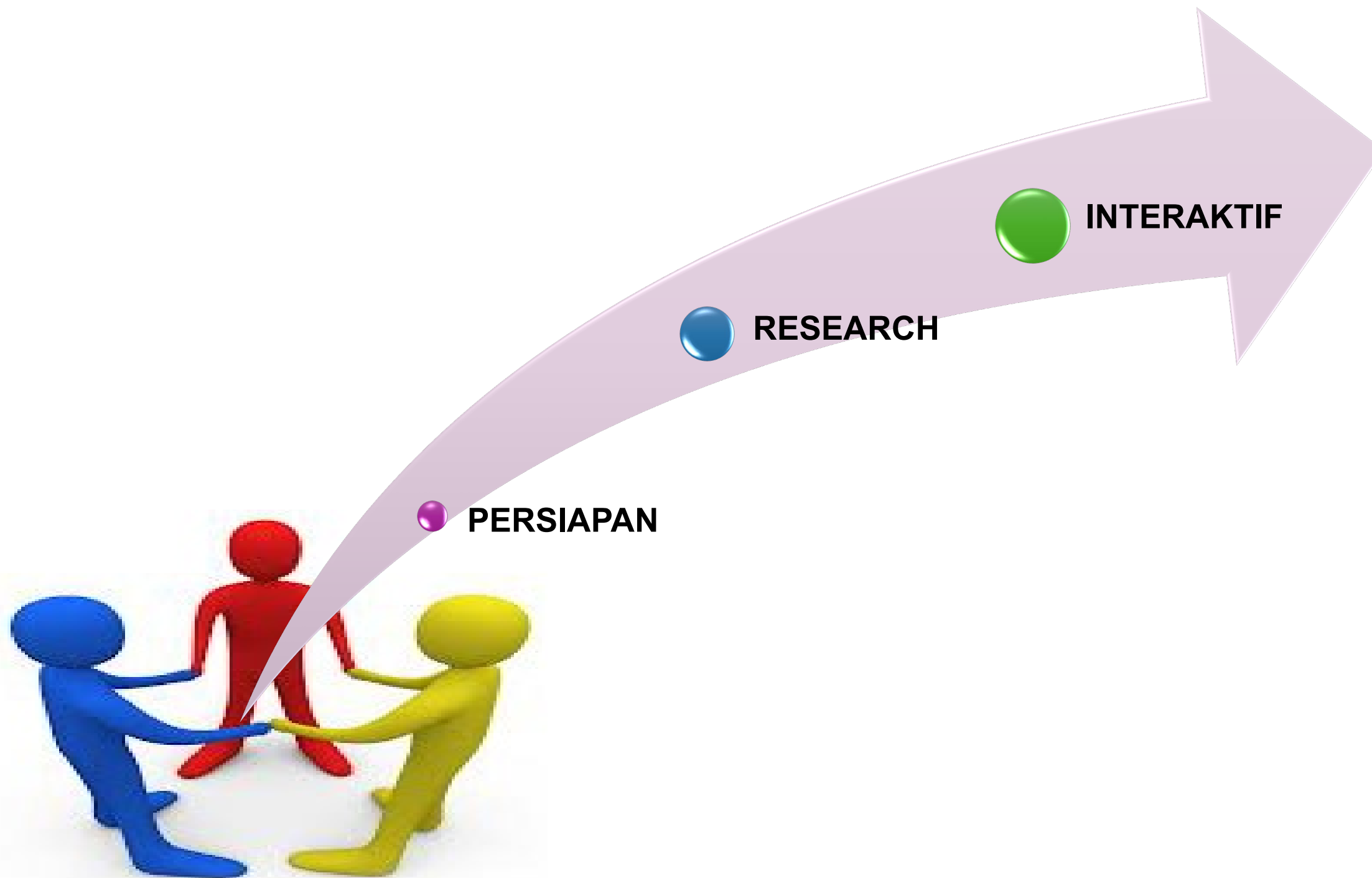
Stress

Semantik

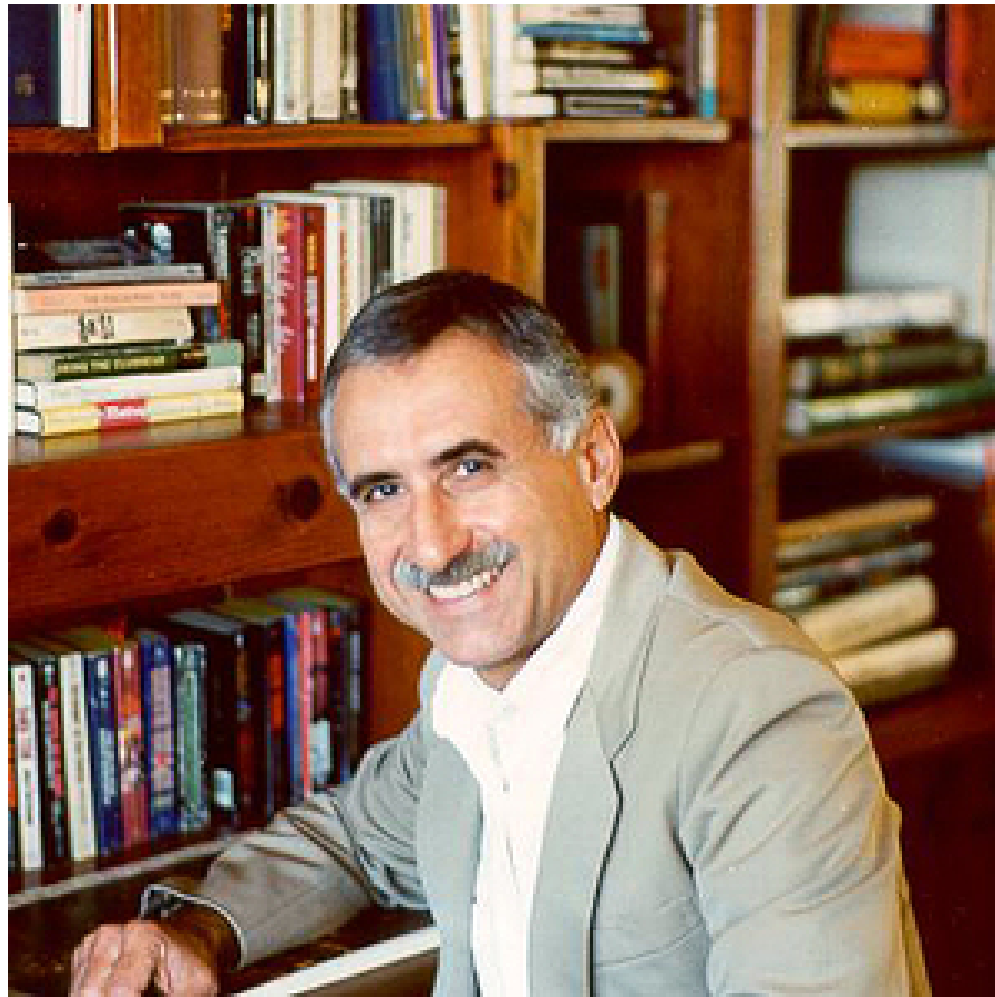
Penggunaan
Jargon

Istilah teknis

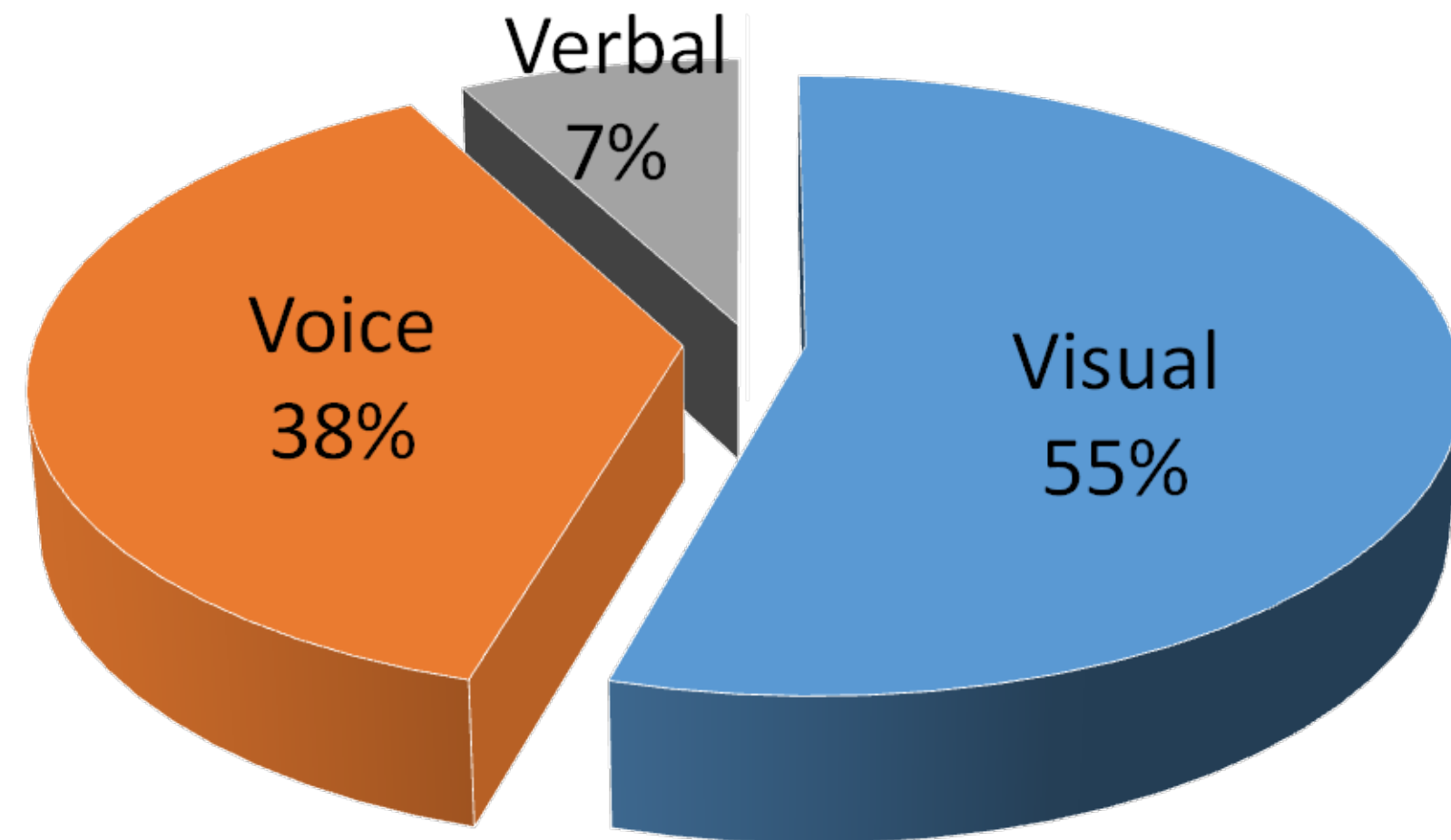
MENGATASI HAMBATAN KOMUNIKASI



3V 's IN COMMUNICATION



ALBERT MEHRABIAN



**Komunikasi asertif penting
untuk kolaborasi, terutama di
saat konflik**

Orang mengangkut “bawaannya” berdasarkan:



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

1

2

3

4

5

Meek Mel or Mary _____ | _____ | _____ | _____ **Tough** Ted or Terri

Wont even hurt a fly, wont ever fight or yell
Even when really pushed around

Beats everyone up all the time
even if she or he likes them



Asertif artinya:

Menjadi **diri Anda** yang
sebenarnya

Perasaan

Perkataan

Tindakan

SELARAS



Bagaimana Mengembangkan Perilaku Asertif ?

Apakah saya **BERPIKIR** dengan benar ?

- Proporsional & rasional
- Lepas dari “label” & persepsi negatif
- Faktual & Genba

Apakah saya **BERPERILAKU** dengan benar ?

- Bahasa tubuh
- Gestur
- Sikap diri & pengendalian emosi
- Ekspresi wajah

Apakah saya **BERKATA** dengan benar ?

- Singkat & jelas
- Empatik
- Tegas & percaya diri
- “win-win”



I **THINK** right

I **BEHAVE**
right

I **SAY** it right

Elemen Pernyataan Asertif

- **B**ehavior : **Perilaku** orang lain yang ingin Anda perbaiki
- **E**ffects : Jelaskan **efek** dari tindakan tersebut
- **F**eelings : Jelaskan **perasaan** Anda terhadap tindakan tersebut
- **P**reference: Jelaskan **preferensi/saran** untuk tindakan tersebut?
- **O**utcome: Jelaskan **hasil** yang Anda harapkan di masa depan

Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA

MODULE 5

Aligning My Team's Priority



Mengapa kita semua perlu memahami prioritas kita?

Prioritizing Your Life:

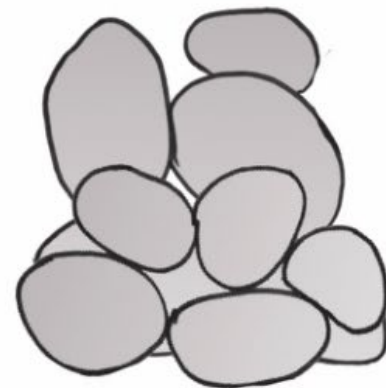
Rocks, Pebbles and Sand



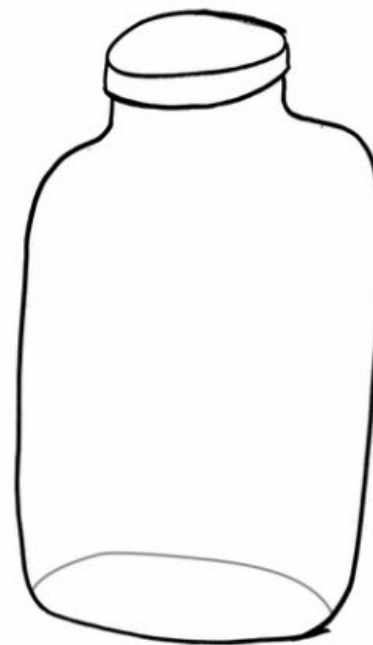
Sand



Pebbles



Rocks



Jar



Mengapa kita semua perlu memahami prioritas kita?



Mengapa kita semua perlu memahami prioritas kita?

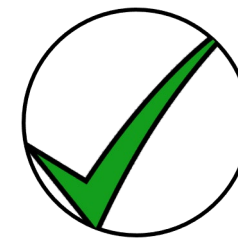


- Sumber daya kita terbatas
- Sebagian besar dari apa yang kita lakukan akan bernilai rendah jika kita tidak menyadari dampak dari segala sesuatu yang kita lakukan
- Kita semua ingin mencapai KPI kita

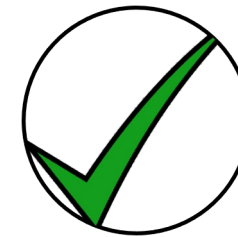
MATRIKS PRIORITAS

	PENTING	KURANG PENTING
MENDESAK		
KURANG MENDESAK		

Tips: Mengelola Prioritas



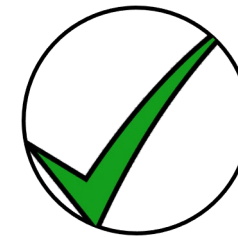
Prioritas adalah perpaduan antara **kepentingan** dan **waktu** yang tersedia



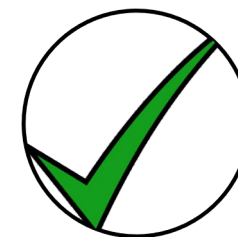
Prioritas ditentukan oleh **sasaran kerja** kita



Penting tidak sama dengan **mendesak**



Pekerjaan yang **tidak mendesak** namun **penting** seringkali **dilupakan**



Dahulukan, sepanjang memungkinkan, pekerjaan yang **lebih penting**

Daftar Kegiatan:

- 1.
- 2.
- 3.

MENDESAK

**KURANG
MENDESAK**

PENTING

KURANG PENTING

Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA



MODUL 6

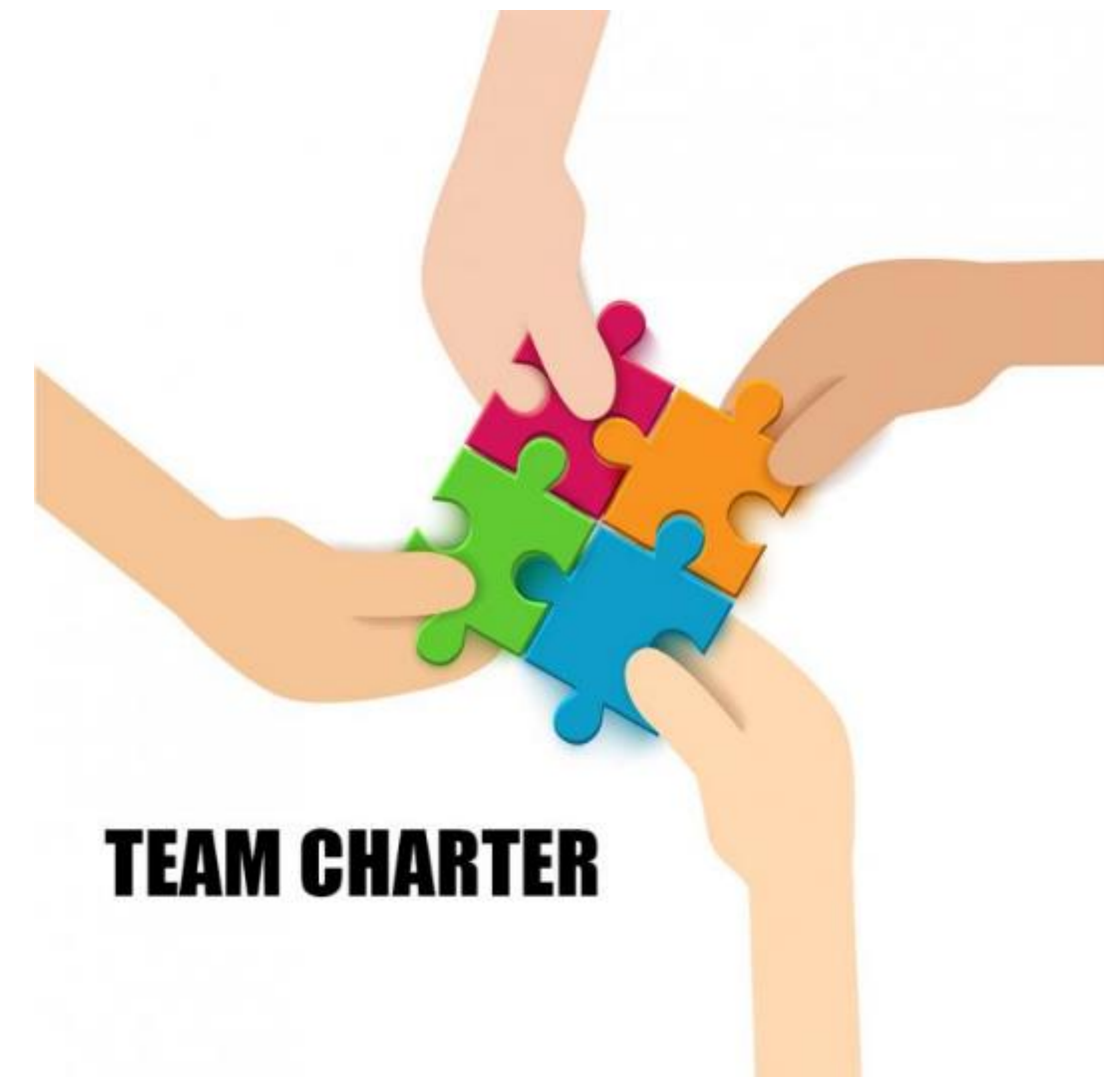
Team Charter



Apa itu Team Charter?

Dokumen perjanjian tim yang berisi:

- Tujuan Tim
- Peran & Tanggung Jawab
- Nilai & Etika Kerja
- Aturan Komunikasi
- Resolusi Konflik



Mengapa **Team Charter** penting?

- Mencegah asumsi & miskomunikasi
- Memperjelas peran dan harapan
- Tingkatkan kolaborasi & kepercayaan
- Memfasilitasi pemecahan masalah



Workshop : Operational Excellence & Team Charter

- ❑ Masing-masing kelompok kecil akan bekerja sama untuk membuat team charter berdasarkan fungsinya
- ❑ Poin diskusi:
 - Identifikasi Before & After Process
 - Tujuan-Tujuan Team
 - Harapan
 - Aturan Komunikasi
 - Nilai Kerja
 - Resolusi Konflik



Operational Excellence

My Before Process	My Next Process	Faktor Kunci “Operational Excellence”	Apa dampaknya jika faktor kunci tersebut tidak terlaksana?
1. Dept			
1. Function: ...			

Team Charter

1. Tujuan-Tujuan Team:	
2. Harapan Dari Bagian Lain	
3. Aturan Komunikasi:	4. Nilai & Etika Kerja:
5. Resolusi Konflik:	
Komitmen:	

Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA

MODUL 7

Change Management

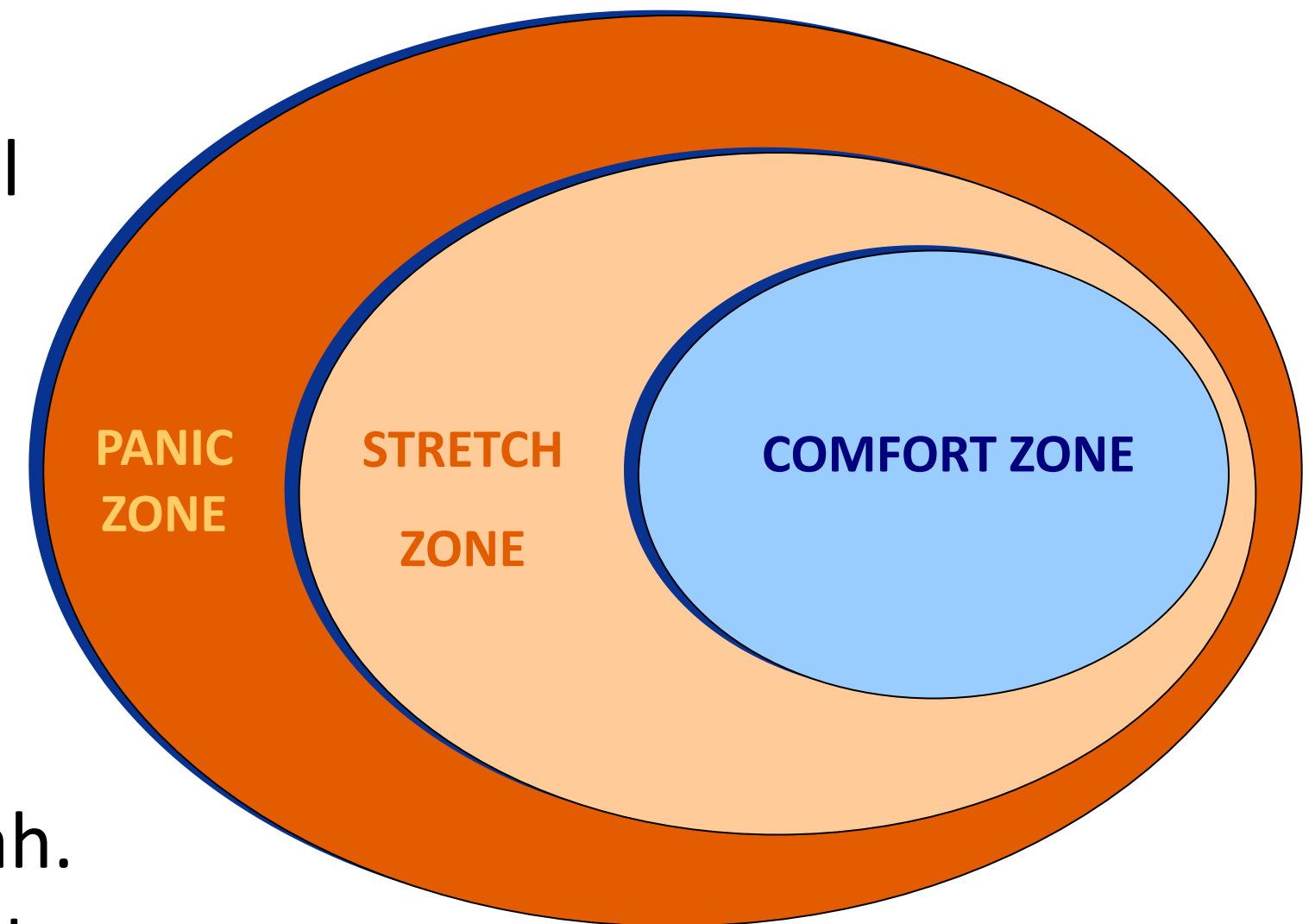


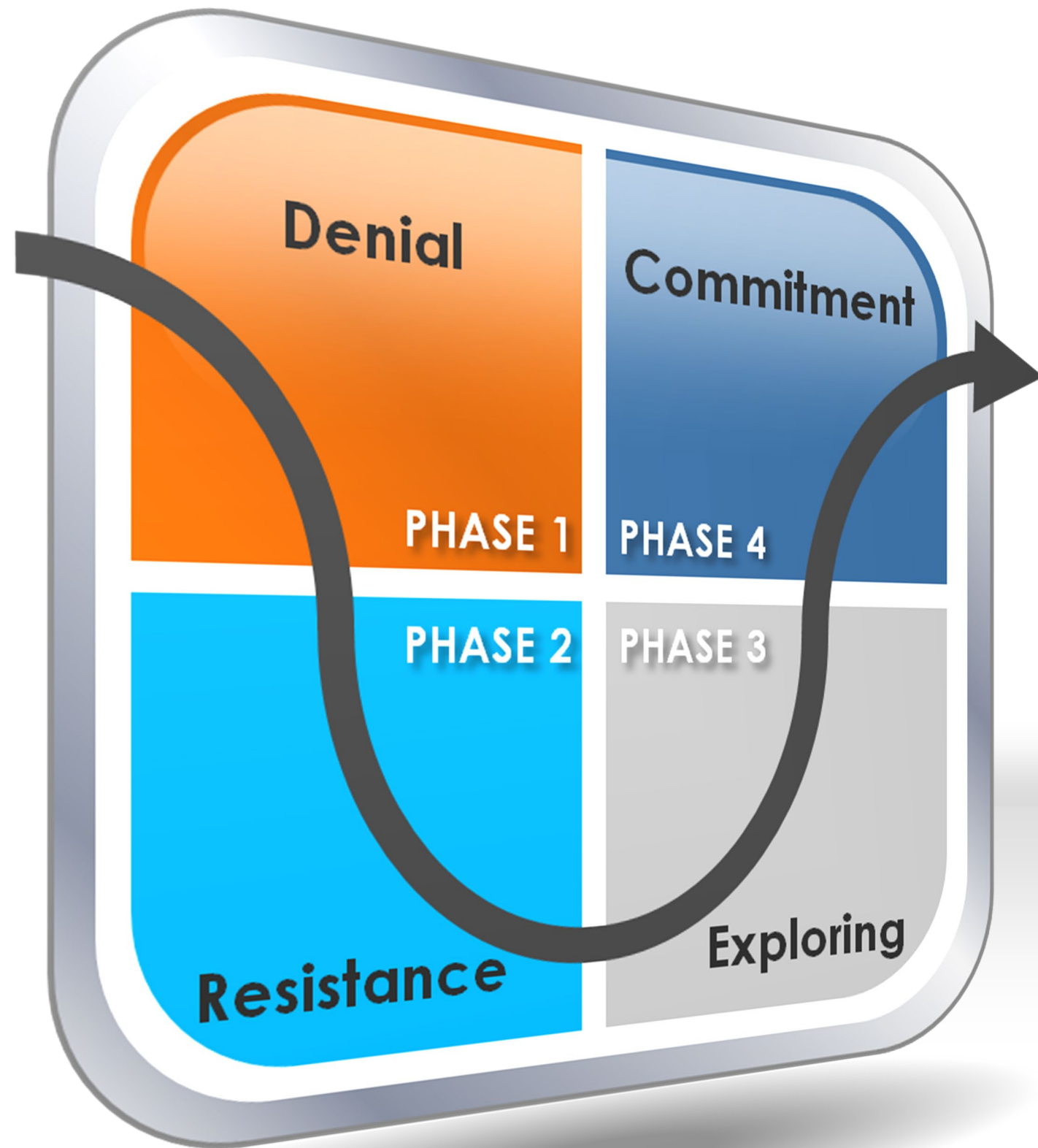
Zona Perubahan

Comfort Zone atau zona nyaman, adalah zona dimana individu cenderung merasa tidak ingin berubah. Hal-hal yang kita lakukan setiap hari dan menjadi rutinitas.

Panic Zone atau zona panik adalah zona yang berlawanan. Zona ini penuh dengan banyak hal baru, datang secara bersamaan dan melelahkan.

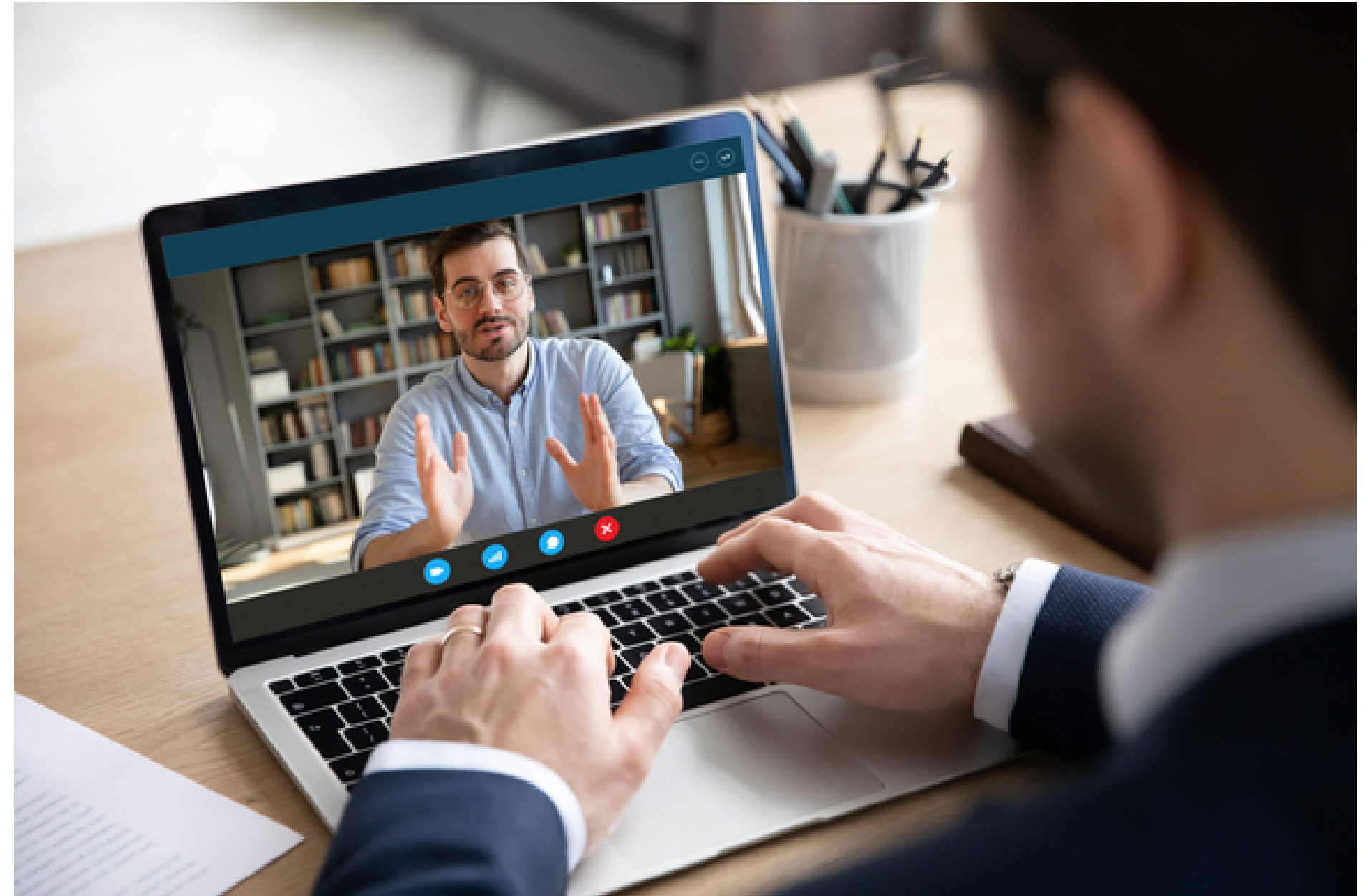
Stretch Zone atau zona fleksibel berada ditengah-tengah. Zona ini menarik individu dari hal-hal yang membuat kita terlalu nyaman dan mendorong kita untuk berfikir dan mencoba sesuatu yang baru.



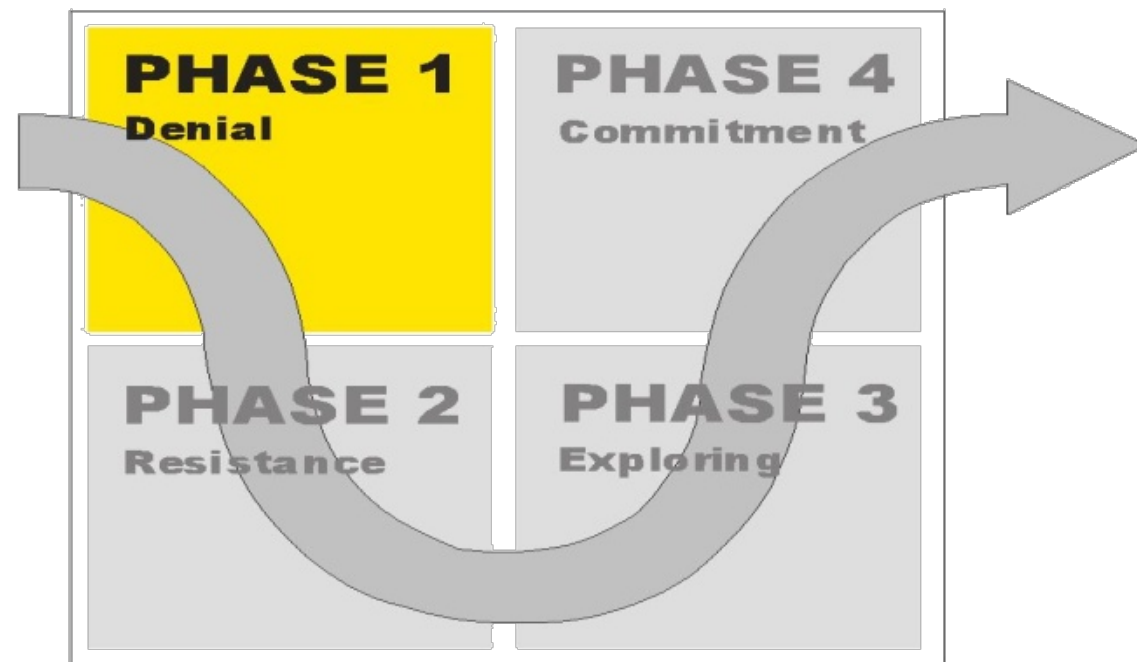


Change Curve Model
***Mastering the Change Curve**
- Dennis T. Jaffe and Cynthia P Scott

Apa yang akan dikatakan, dilakukan, dan dirasakan orang (dalam konteks organisasi) di setiap fase?

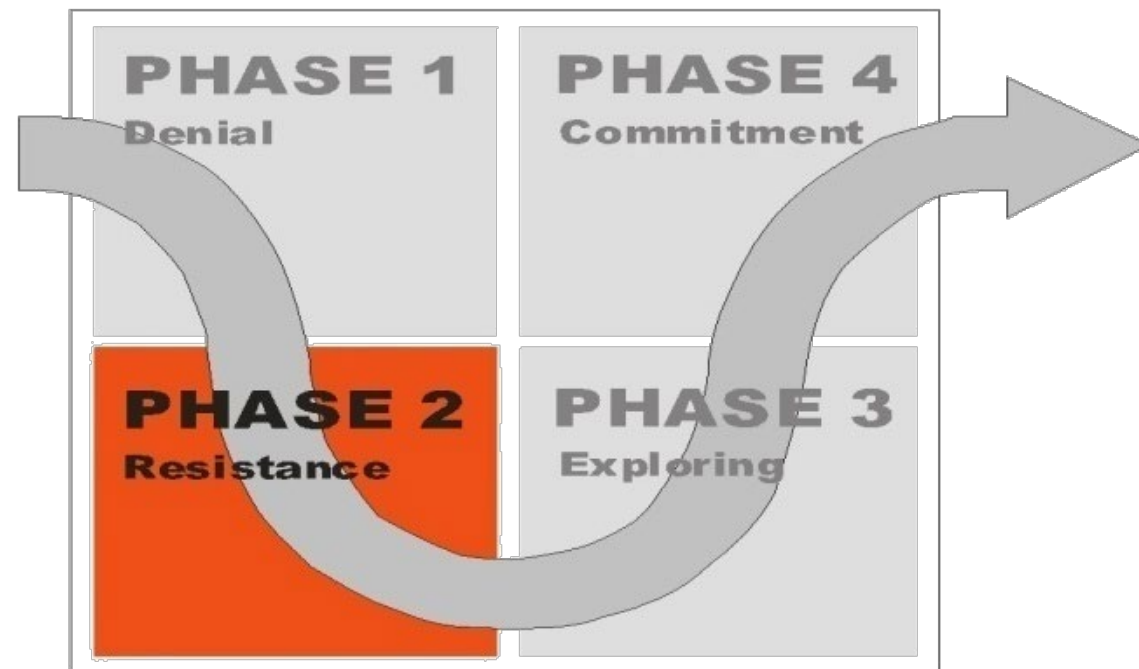


Fase 1 – Denial (penyangkalan)



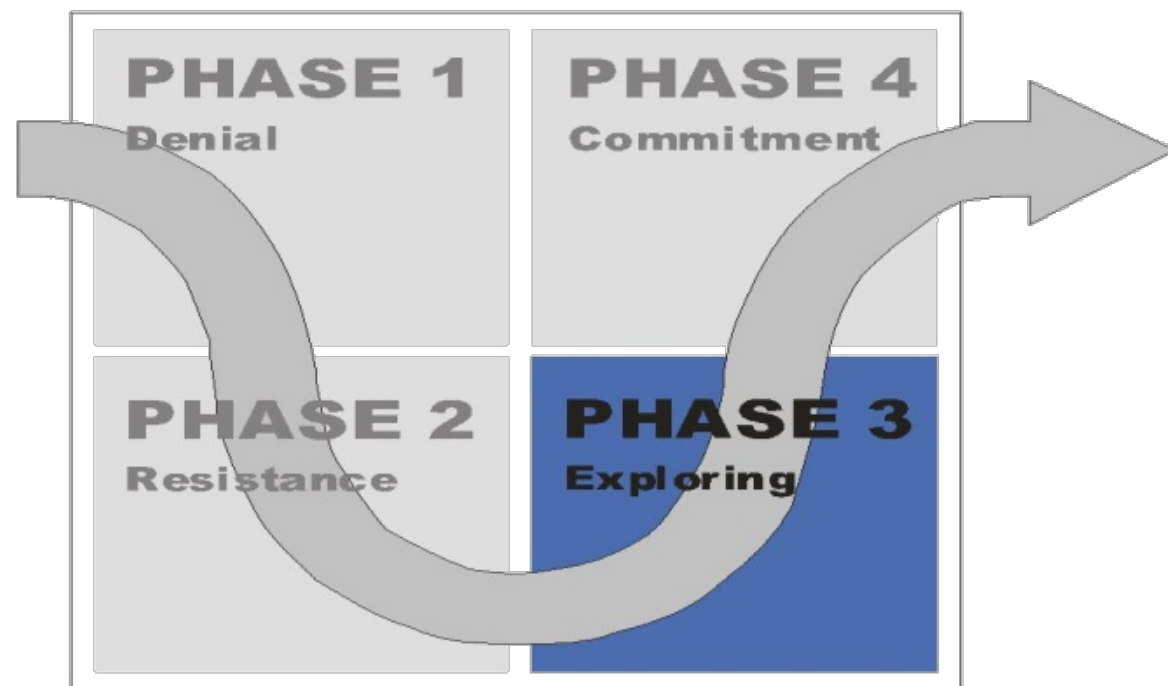
- **“Perubahan ini tidak ada hubungannya dengan saya”.**
- “Proses perubahan belum mulai”.
- **“Saya tak akan menghabiskan waktu mengkhawatirkan perubahan ini”.**
- “Saya tak punya opini mengenai perubahan ini”.
- **“Perubahan? Saya tidak tahu, Saya hanya kerjakan apa yang harus saya kerjakan”**
- “Saya yakin keributan ini akan segera berakhir”.
- “Saya tak punya waktu memikirkan perubahan”.
- “Perubahannya tidak akan mempengaruhi pekerjaanku; saya akan bekerja dengan cara yang sama”.

Fase 2 – Resistance (penolakan)



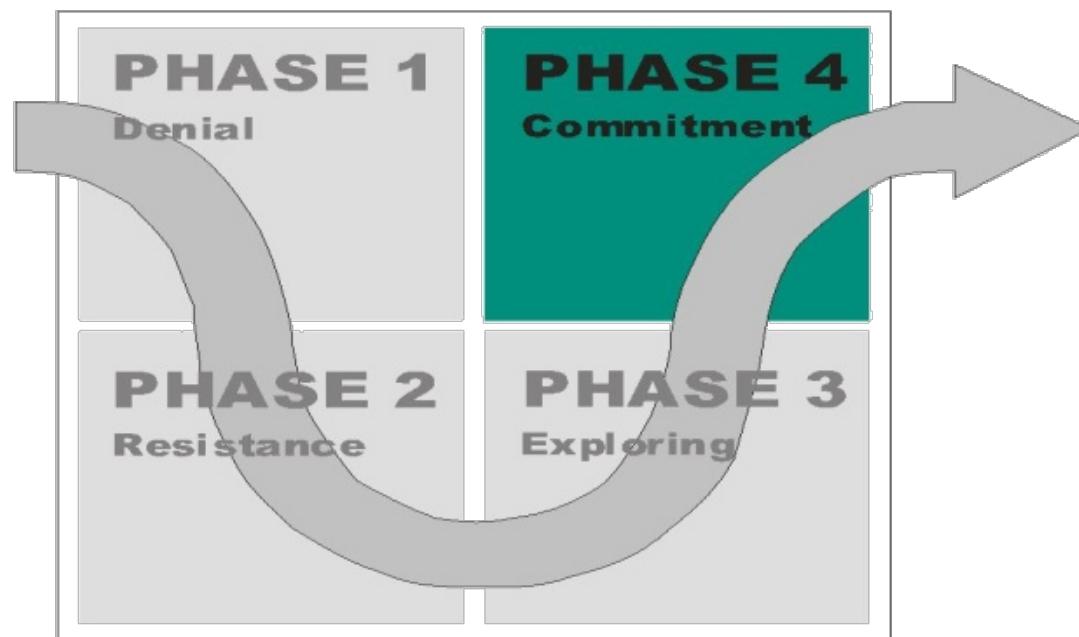
- **“Saya rasa lebih baik semua seperti semula”**
- “Tidak ada yang dapat saya katakan mengenai perubahan ini”.
- **“Perubahan ini diperkenalkan saat waktu yang salah dengan cara yang salah”.**
- “Saya memperhitungkan perubahan berdampak buruk untuk perusahaan”.
- **“Semua yang sudah terjadi disini membuat saya tidak betah”.**
- “Saya tidak bisa fokus pada tugas saya”.
- “Cara perubahan diperkenalkan sangat menyebalkan”.

Fase 3 – Exploring (eksplorasi)

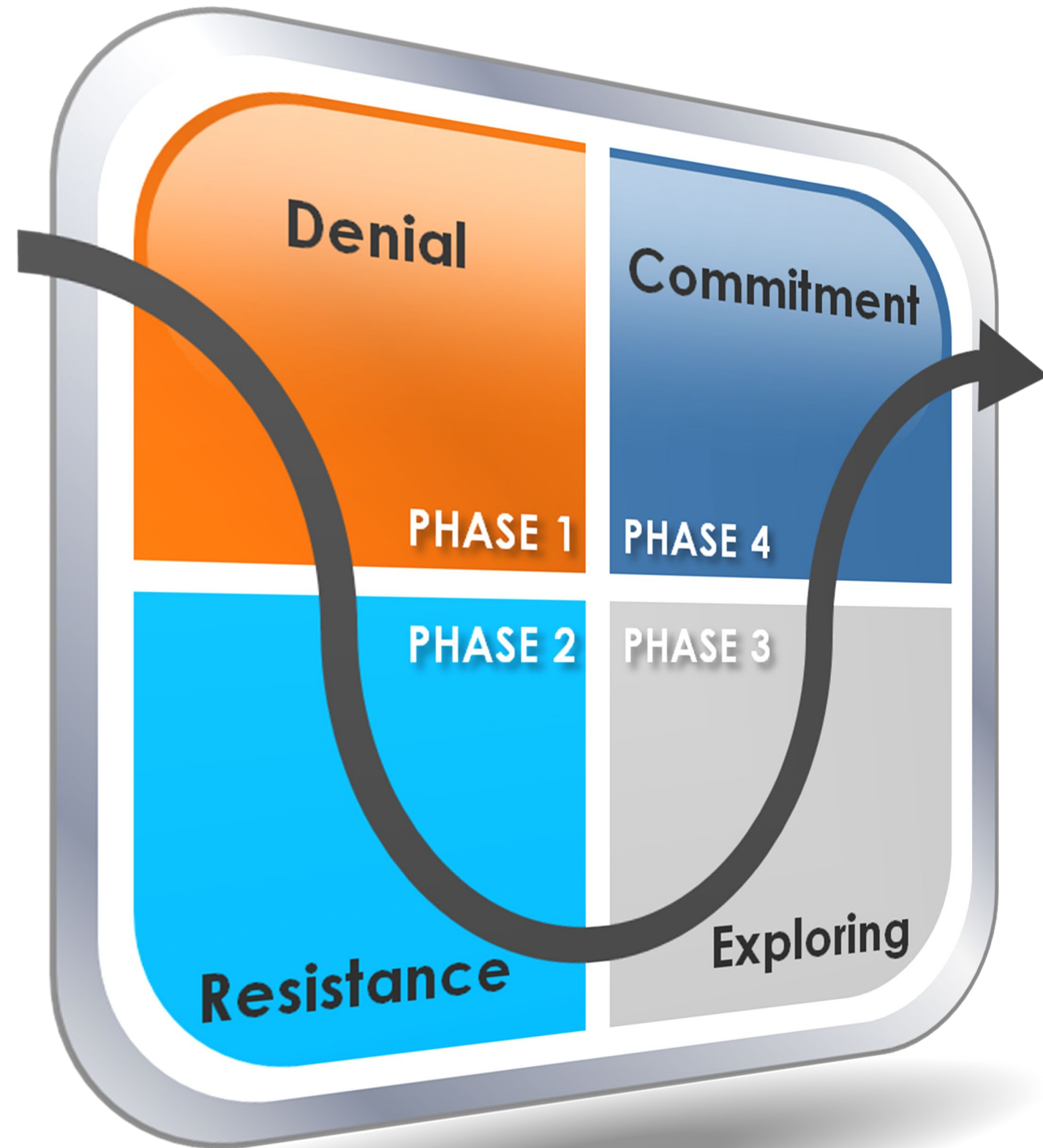


- **“Saya bisa melihat aspek positif dari perubahan dan saya mulai menyukainya”.**
- “Saya mulai menerima fakta bahwa mengerjakan hal baru itu menyenangkan – saya belajar setiap waktu”.
- **“Perubahan bisa membuat banyak kesempatan baru”.**
- “Saya rasa saya punya lebih banyak energi menangani perubahan”
- **“Saya mendapat kesan bagian terburuk dari perubahan sudah kita lalui”**

Fase 4 – Commitment (komitmen)



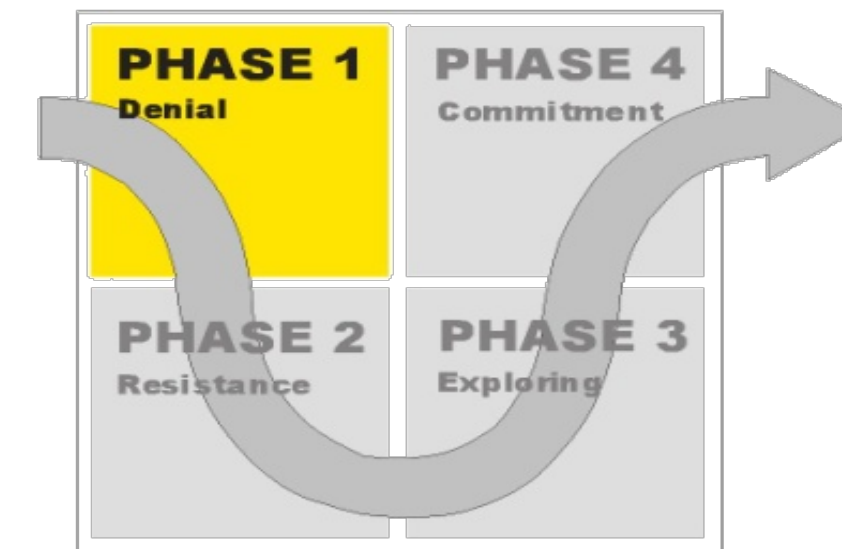
- **“Saya tidak bisa membayangkan kembali seperti dulu”.**
- “Kita telah melalui banyak hal”.
- **“Solusi baru bekerja sangat baik”.**
- “Pengalaman ini telah mengajarkan saya banyak hal”.
- “Ini telah menjadi pelajaran nyata bagi perusahaan”.
- “Saya pikir kita bisa memberi selamat satu sama lain”.
- **“Pekerjaan saya menjadi jauh lebih menyenangkan daripada dulu”.**



Bagaimana Caranya Maju ke Tahap Berikutnya?

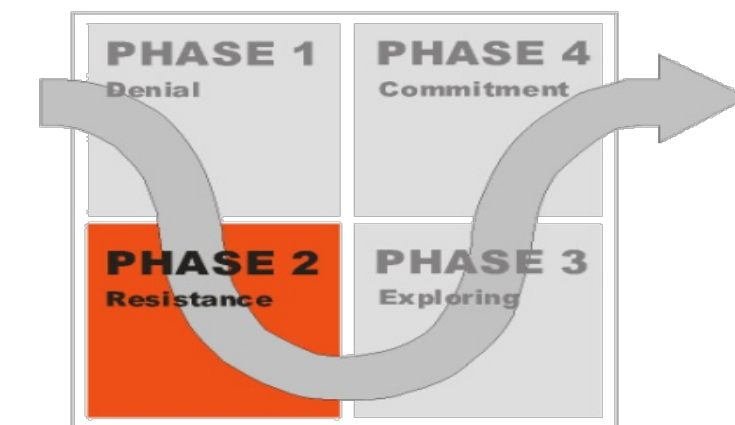
Fase 1 – Denial (penyangkalan)

- Perhatikan apa yang terjadi di sekitar anda; cari **informasi** tentang perubahan disekitar anda.
- **Bicara dengan rekan kerja** anda mengenai perasaan dan refleksi mereka terkait dengan perubahan.
- Pelajari sebanyak mungkin **penyebab perubahan** yang sedang terjadi.



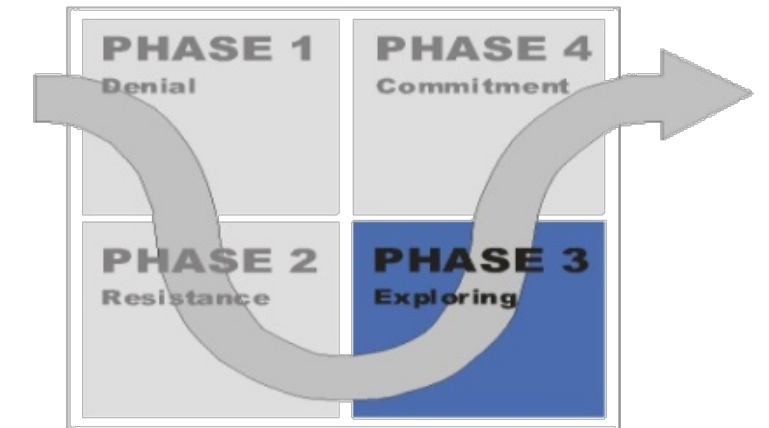
Fase 2 – Resistance (penolakan)

- Sadarlah perasaan diri sendiri & terima fakta bahwa dalam situasi ini **emosi negatif adalah alami.**
- **Ijinkan anda dengan sadar menolak** perubahan tapi jangan berhenti disitu.
- Dalam semua kemungkinan, anda akan mau menyalahkan orang lain atas perubahan yang terjadi – coba untuk mengatasinya dan **mengerti penyebab dan kebutuhan akan perubahan.**
- Cari dukungan dari atasan – **bicara dengan bebas dan jujur** tentang perasaan anda terkait dengan perubahan.



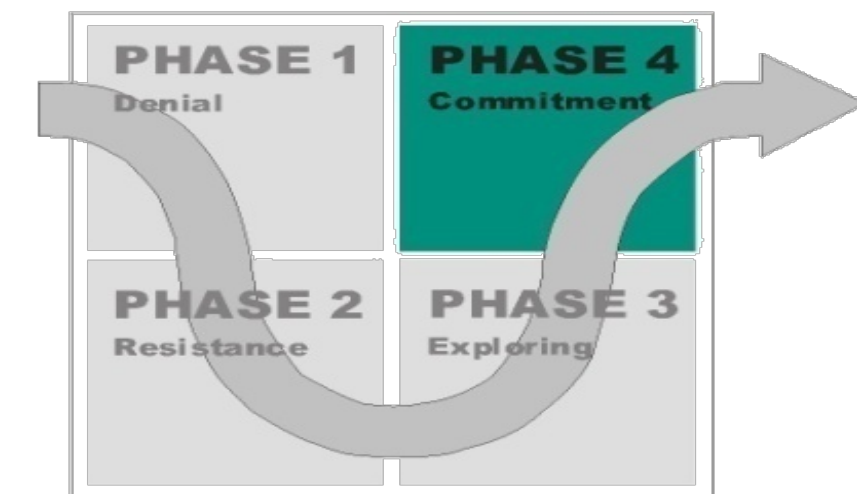
Fase 3 – Exploring (eksplorasi)

- Belajar dan **latih kemampuan baru** yang anda butuh untuk perubahan.
- Kembangkan **visi positif** apa yang anda inginkan terjadi dan rencanakan langkah yang anda akan lalui untuk mewujudkannya.
- **Beri diri waktu dan coba bermacam tindakan** – jangan memutuskan terlalu cepat mengenai apa yang harus dilakukan dengan cara apa.

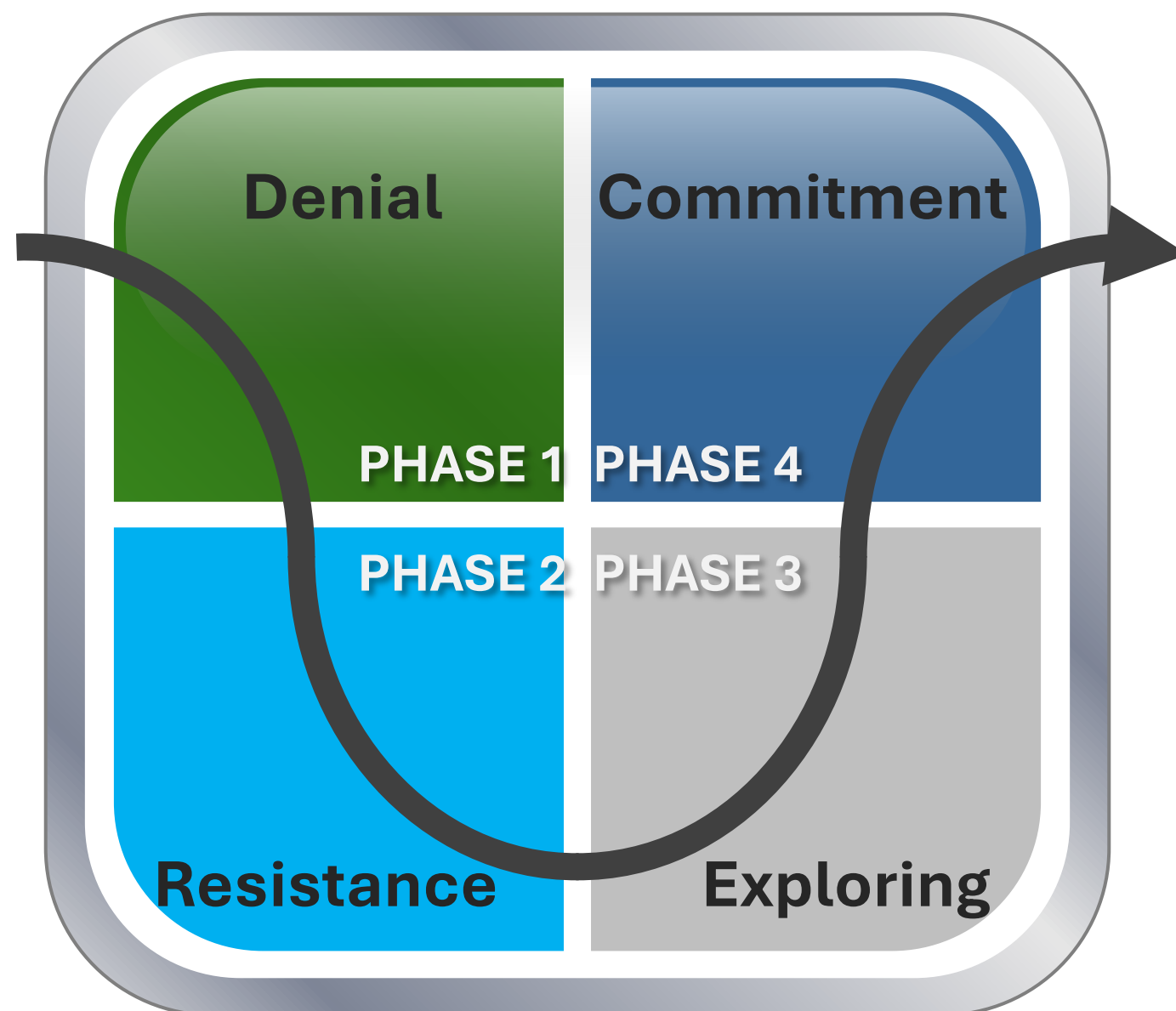


Fase 4 – Commitment (komitmen)

- **Fokus** di wilayah dimana anda punya banyak pengaruh.
- Belajar melihat **sukses** anda dan **menikmatinya**.
- Tulis **ide-ide yang terbukti efektif** dan **solusi terbaik** untuk masalah yang menghambat perubahan.



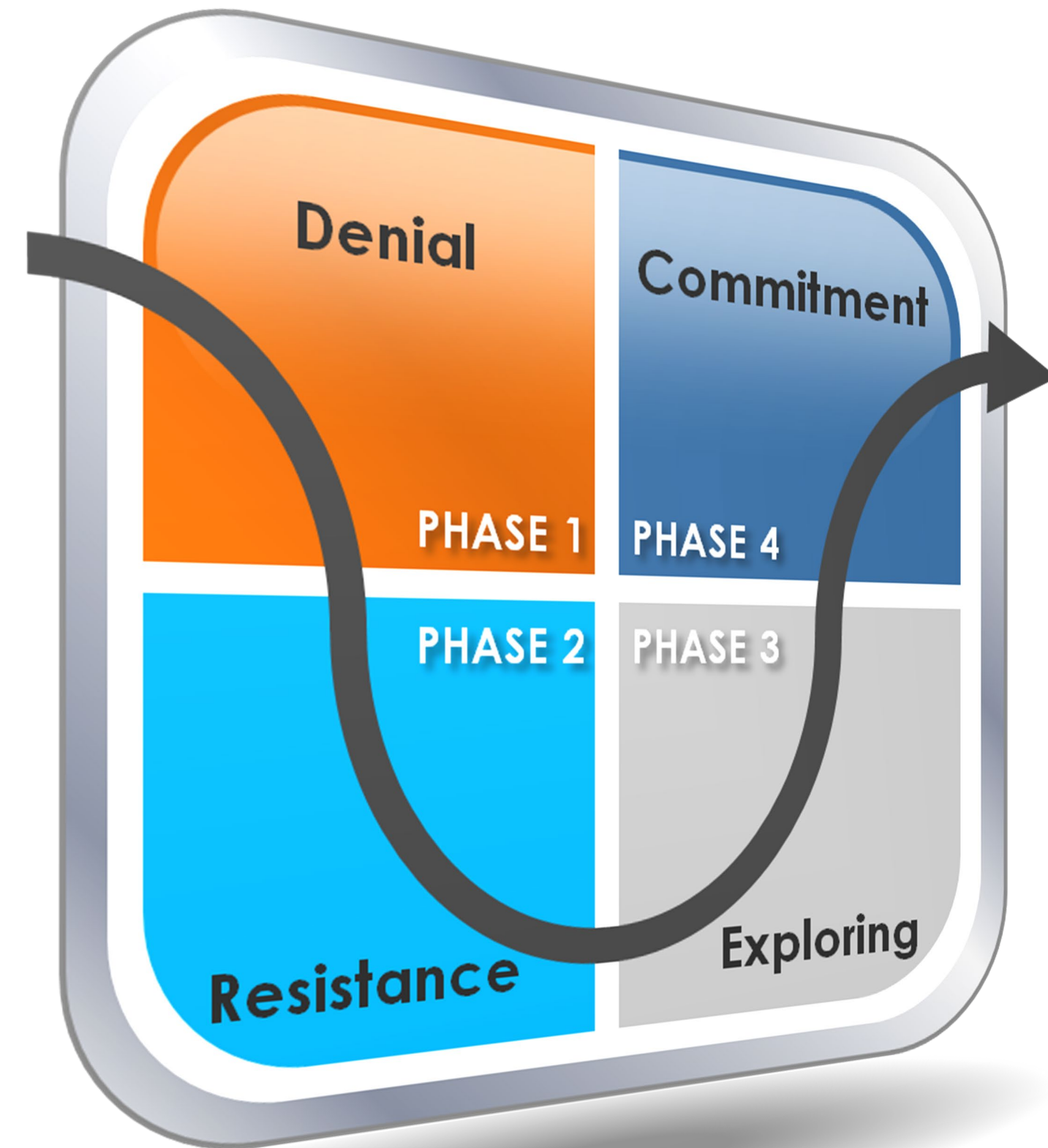
Memfasilitasi Orang Lain Melalui Fase Perubahan



“Change management is the process of continuous gaining supporters”

Peter F. Drucker

Bagaimana cara memfasilitasi orang lain untuk berpindah dari satu fase ke fase lainnya?



Denial – Resistance



1. Coba gambarkan **konsekuensi perubahan** bagi mereka.
2. Informasikan **peran** mereka dalam perubahan.
3. Perlakukan **reaksi negatif** sebagai **tanda** Anda sudah **di jalur yang benar**.

Resistance – Exploring

1. Ijinkan mereka **mengekspresikan perasaan** mereka dan coba untuk **tidak mendominasi percakapan**.
2. **Terima penolakan**. Jika Anda tahu lebih jelas permasalahannya, Anda akan bisa menyelesaikannya.
3. Tunjukkan **pengertian terhadap penolakan**.
4. Kumpulkan informasi mengenai **aspek yang paling memicu kecemasan**



Resistance - Exploring

5. Tanyakan **pertanyaan yang mengacu kemasa depan.**
6. Bantu mereka menemukan **aspek positif dari perubahan**
7. Coba **gambarkan keberhasilan dengan bahasa yang mudah**
8. Bantu mereka merasa **aman** dalam situasi perubahan.
9. Dorong mereka untuk setidaknya **“mencoba”**.



Exploring - Commitment

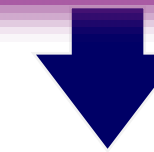
1. Yakinan bahwa mereka **bisa bekerja** sesuai peran yang **baru**.
2. Tentukan apa saja **tugas yang membutuhkan bantuan Anda** dan yang **bisa mereka kerjakan sendiri**.
3. Tentukan **metode dan waktu belajar**.
4. Tunjukkan **pengertian** untuk kemungkinan **kesalahan**.
5. Tunjukkan **hasil perkembangan** mereka **adalah hasil dari perubahan**



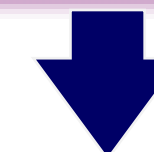
Rencana untuk melibatkan orang lain dalam perubahan



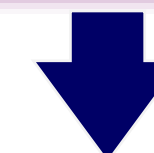
1. Sesuaikan reaksi Anda terhadap fase perubahan



2. Berkomunikasi



3. Mengembangkan kompetensi



4. Terlibat melalui rasa pengaruh

Training : Communication & Collaboration

PT-FREEPORT INDONESIA

MODULE 8

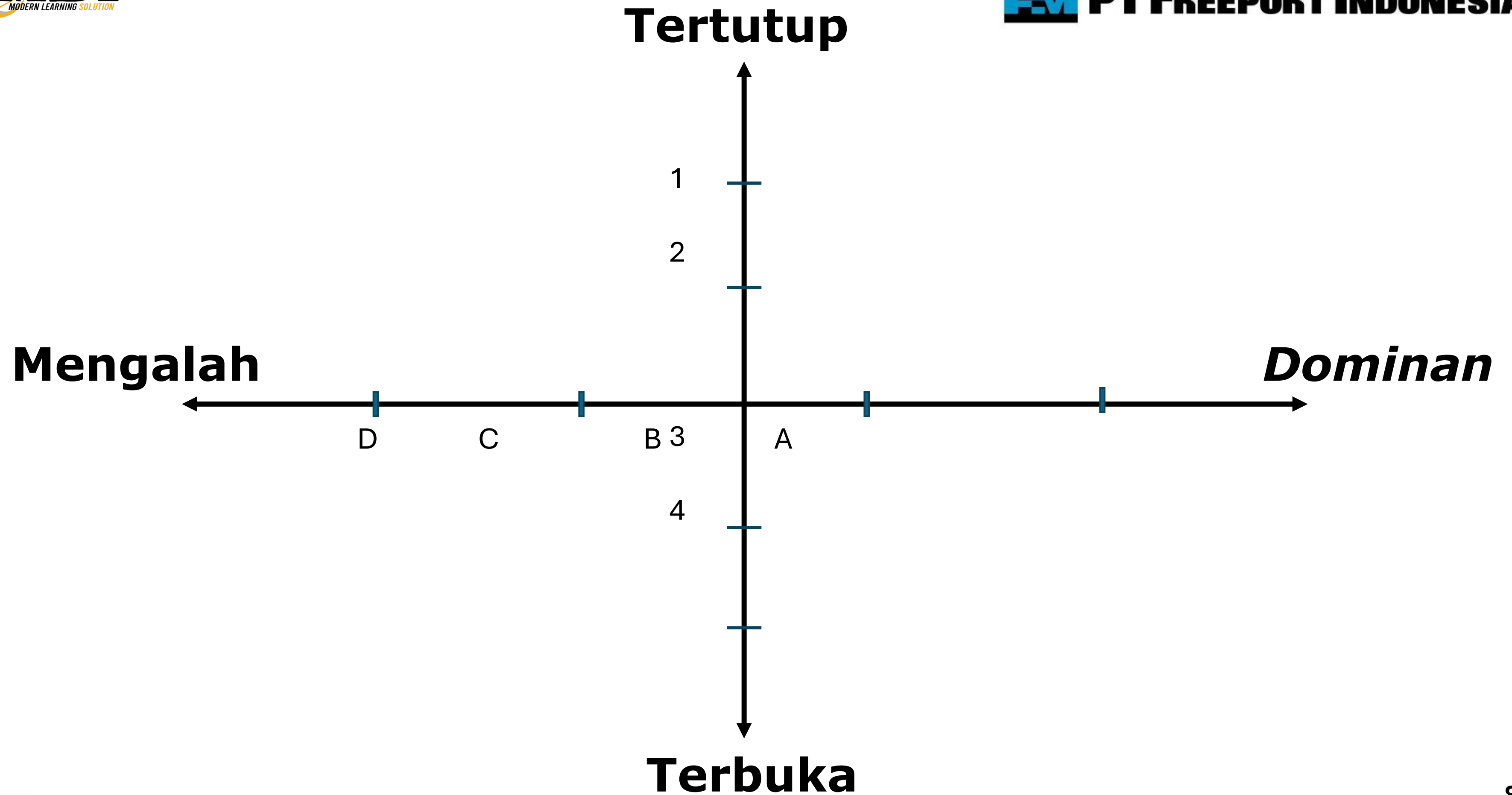
Excellent Communication for the Better Service



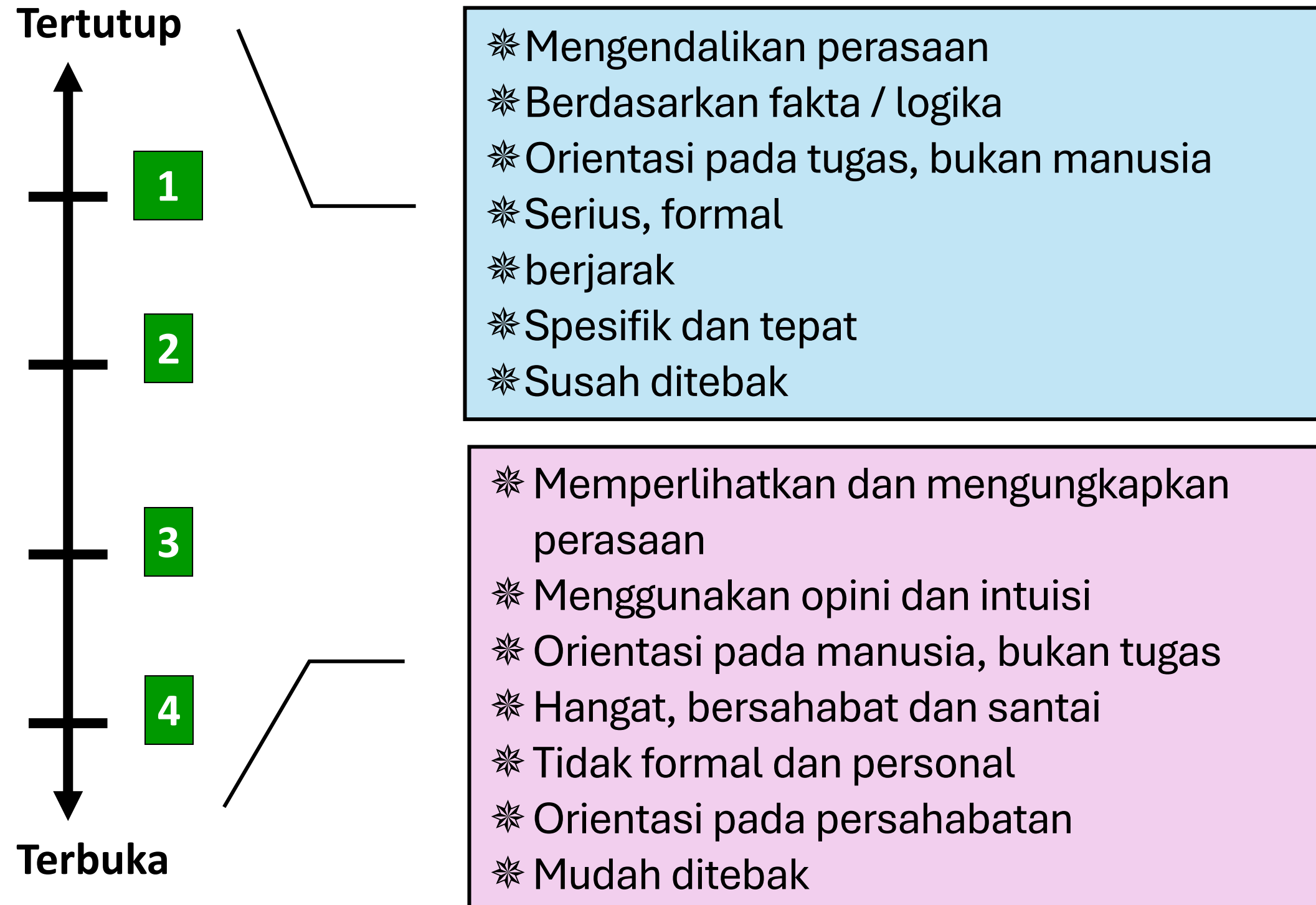


Memahami profil mitra komunikasi
kita akan membantu kita
mendapatkan wawasan tentang
cara berkolaborasi dengan mereka.

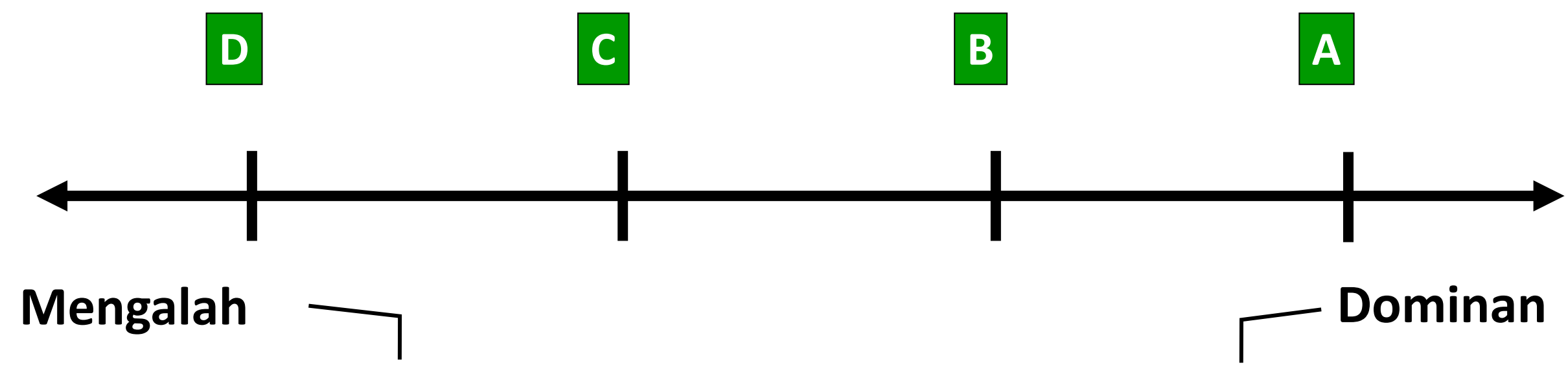
Setelah hubungan yang baik
dibangun, kita dapat berkolaborasi
lebih baik dengan mereka



Mengenal Gaya Kepribadian

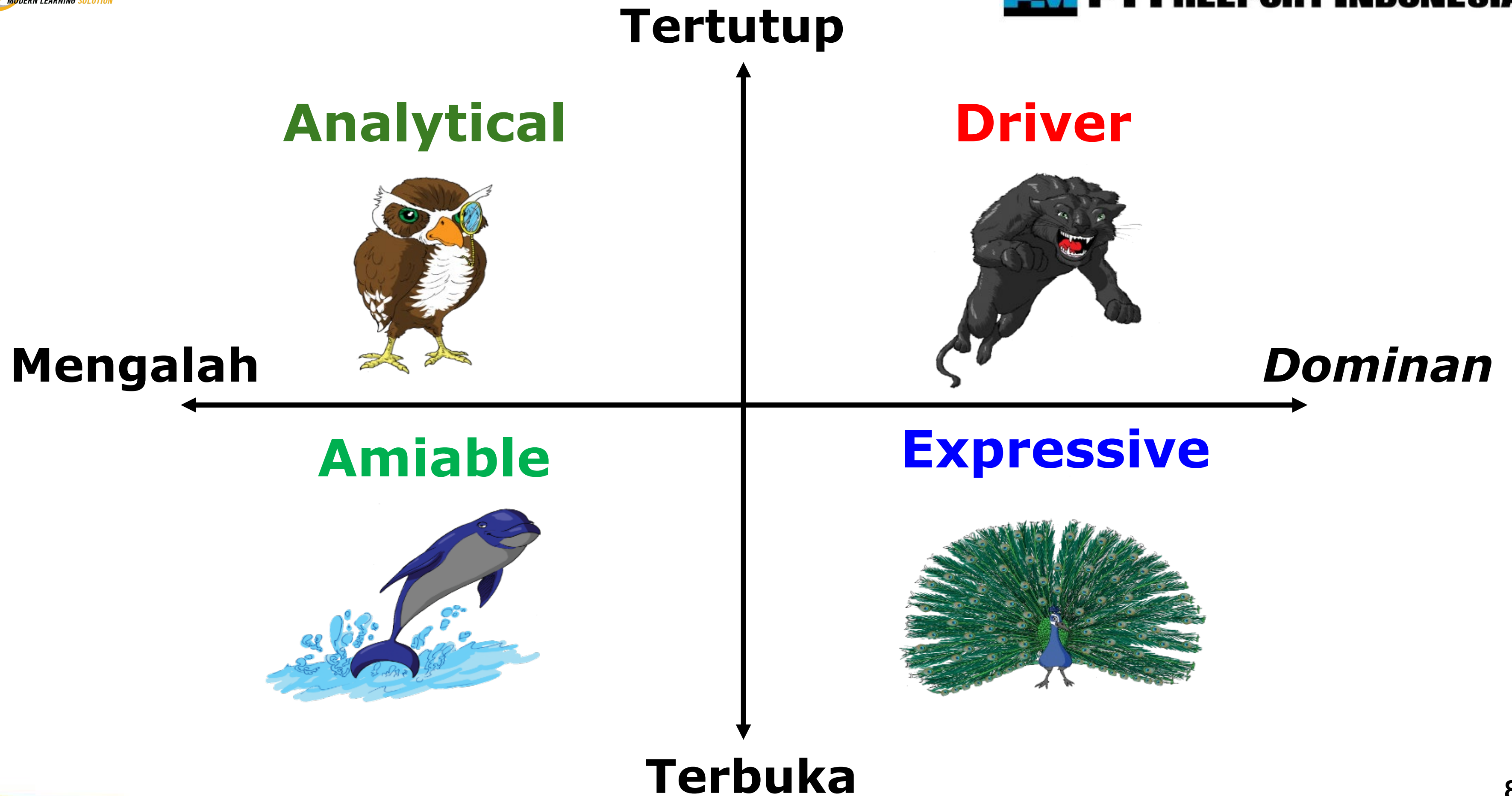


Mengenal Gaya Kepribadian



- ☞ **Diam**
- ☞ **Tidak suka mengemukakan perasaan atau pendapat**
- ☞ **Bertanya bukan memerintah**
- ☞ **Lambat, lembut**
- ☞ **Bermain dalam kelompok**
- ☞ **Kooperatif**
- ☞ **Supportif**

- ☞ **Langsung**
- ☞ **Berani memutuskan**
- ☞ **Memerintah – bukan bertanya**
- ☞ **Cepat, keras**
- ☞ **Yakin**
- ☞ **Tidak sabar**
- ☞ **Asertif**



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

BERKOLABORASI DENGAN DRIVER



- Percepatlah proses bekerja Anda
- Masuk langsung ke topik
- Tunjukkan bagaimana cara mencapai hasil/sasaran mereka
- Perlakukan dengan keyakinan dan efisien

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

BERKOLABORASI DENGAN EXPRESSIVE

- Kenali mereka secara personal
- Berikan pengakuan/pujian
- Perlakukan secara menyenangkan dan penuh semangat
- Bantu mereka dengan detail
- Berikan contoh visual



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

BERKOLABORASI DENGAN AMIABLE

- Prolog/basa-basi didepan sangat diperlukan
- Kenali mereka secara personal
- Mereka mau orang lain ikut terlibat
- Perlakukan dengan hangat dan tulus



ANALYTICAL



- Objektif
- Berdasarkan fakta
- Detil
- Akurat
- Berorientasi tugas
- Impersonal
- Serius
- Tertutup, suka menyendiri
- Meminimalisasi resiko

Anda dapat lebih efektif, jika:

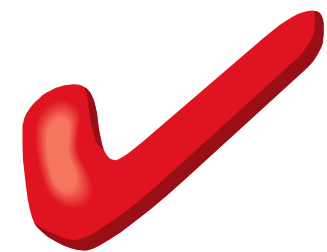
- ✓ Lebih siap menerima perubahan
- ✓ Lebih terbuka dan berkomunikasi dengan yang lain

BERKOLABORASI DENGAN ANALYTICAL

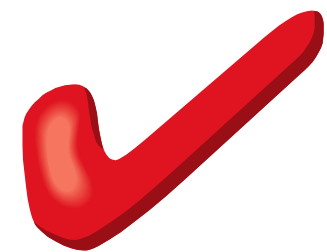


- Perlambat tempo bicara
- Masuk langsung ke topik
- Tepat waktu dan bawa data/fakta
- Sasaran metodik
- Perlakukan dengan teliti

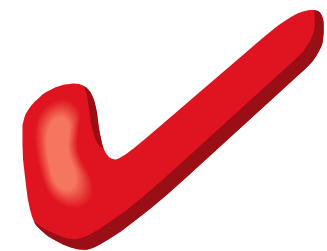
MEMAHAMI MITRA KOMUNIKASI



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