

**MATERI TRAINING**

# **LEVEL UP PENCEGAHAN DAN DETEKSI DINI TERHADAP POTENSI FRAUD UNTUK PEGAWAI RBC**

## **Sesi 6 - Teknik Komunikasi Situasi Konflik Dan Berhadapan Dengan Informan**



**Head Office:** Jl. Radio IV No 8 B Jakarta 12130, Telp. 021-7265174, Fax. 021-7236076  
email: [learning@m-knowsconsulting.com](mailto:learning@m-knowsconsulting.com), website: [www.m-knowsconsulting.com](http://www.m-knowsconsulting.com)

**Surabaya BranCust Office:** Jl. Raya Darmo Permai III Surabaya. 60119  
Telp. 081216095555, email: [surabaya@m-knowsconsulting.com](mailto:surabaya@m-knowsconsulting.com)

### **CONFIDENTIAL**

This proposal is solely for the use of client personnel. No part of it may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from M-Knows Consulting.

# Desain dan Alur Sesi Pembelajaran

## Hari Pertama

- Sesi 1: Peran dan Kompetensi Seorang RBC profesional dan Strategi Penanganan Fraud Yang Efektif**
- Sesi 2: Memahami Pola Komunikasi Antar Budaya dan Meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi**
- Sesi 3: Pengelolaan Bahasa Tubuh dan Nada Suara untuk Deteksi Dini Potensi Fraud**
- Sesi 4: Meningkatkan Kepercayaan Diri, Teknik Penggalan Informasi Yang Efektif: Membaca Tulisan Dan Tanda Tangan Untuk Pengenalan Awal Karakter**

## Hari Kedua

- Sesi 5: Teknik Membaur Diterima Seluruh Karyawan Dan Teknik Komunikasi Bawah Sadar Melalui Cerita**
- Sesi 6: Teknik Komunikasi Situasi Konflik dan berhadapan dengan informan**
- Sesi 7-8: Praktek, Role Play dan Games: Teknik pendekatan individu, menghilangkan kekhawatiran, penggalan informasi, penulisan temuan dan rekomendasi tindak lanjut pencegahan dan deteksi dini**

# Komunikasi Anti Debat



# Memahami Emosi

Saat **emosi saya** berisikan rasa takut, marah, jengkel, sebal, sedih, ada dorongan kuat untuk menyangkal, memproteksi diri.

Saat itu Saya **tidak dalam kondisi siap untuk diskusi secara terbuka, logis, jujur dan obyektif** dengan siapapun.

Saya membutuhkan... **pembersihan emosi dan ventilasi emosi**... sebelum siap untuk kembali berdiskusi.

**John Powell, Author & Theologian**

*(The Secret of Staying in Love, 1974)*

**KETIKA EMOSI SEDANG TINGGI, LOGIKA CENDERUNG HILANG...**

# Memahami Emosi

1. Emosi ada dibawah sadar.
2. Emosi terprogram untuk merespon otomatis dan langsung.
3. Emosi lebih digerakkan oleh:  
Bahasa Tubuh (termasuk Mimik muka), Intonasi, Rasa, Perumpamaan.



# ALUR KOMUNIKASI & NEGOSIASI



Cth Persamaan: sama-sama punya anak, keluarga, ini kapal mau kamar diatas atau dibawah, kalau tenggelam, ya semua selesai.





# LATIHAN: PEMAHAMAN TITIK-MULAI KOMUNIKASI

- a. Tentukan pasangan anda.
- b. Bersama, tentukan dalam tabel (tentukan prioritas, kenapa penting):
  - Kriteria Presiden Yang Baik.
  - Kriteria Acara Hiburan TV / Youtube Yang Mengasyikkan.
- c. NEGOSIASIKAN: 5 KRITERIA terpenting, URUT-KACANG!!
  - Untuk point satu, untuk kriteria Presiden mulailah dari membahas point (kriteria) yang **berbeda**.
  - Untuk point dua, untuk kriteria TV / Youtube, mulailah dari membahas point (kriteria) yang **sama**.

**Mana Metode Yang Lebih Cepat Capai Solusi Ketika ada perbedaan**



# Mengapa Emosi Bisa Terpancing?

1. Adanya perbedaan pendapat membuat raut fisik berubah.
2. Sinyal perubahan raut fisik “dianggap” adanya muatan emosi lawan.
3. Muatan emosi ditanggapi dengan reaksi “emosi negatif”.
4. Ketika emosi telah mendominasi, harga diri akan terkena, dan situasi akan mengarah “pasang-badan”.





# Teknik Negosiasi saat Menghadapi Mereka Yang Khawatir (Emosi)

**SELESAIKAN** masalah **EMOSIONALNYA** dulu, baru jelaskan secara **LOGIKA!**

Biarkan semua keluhan selesai **dikatakan.**  
pastikan unek-unek **tersalurkan.**

Setelah 'lega', barulah kita beri **PENJELASAN** secara **LOGIS** dan **SISTEMATIS.**



Jangan Pernah Berdebat \* Merubah suasana hati

# Sekali Berdebat, Habis Semua !!



**Bila anda tetap harus berbeda,  
Berikan respon dengan bahasa tubuh hijau.**

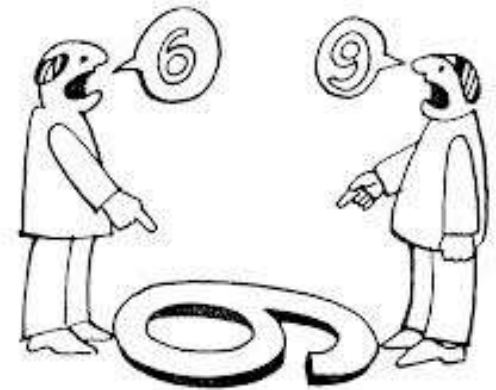
**Berempatilah dengan ekspresi dan Bahasa  
Tubuh lampu hijau...**

- **Diskusi = cari solusi.**



- Debat = menang kalah.  
Ada yang sakit hati, sebel, kesal, dongkol,  
minimal suasana hati jadi negatif.  
**Muncul EMOSI penolak LOGIKA**

- **Padahal, yang didebatkan bisa saja keduanya sama-sama benar. Cuma beda sudut pandang saja...**
- **Hindari DEBAT. Bagaimana caranya ??**

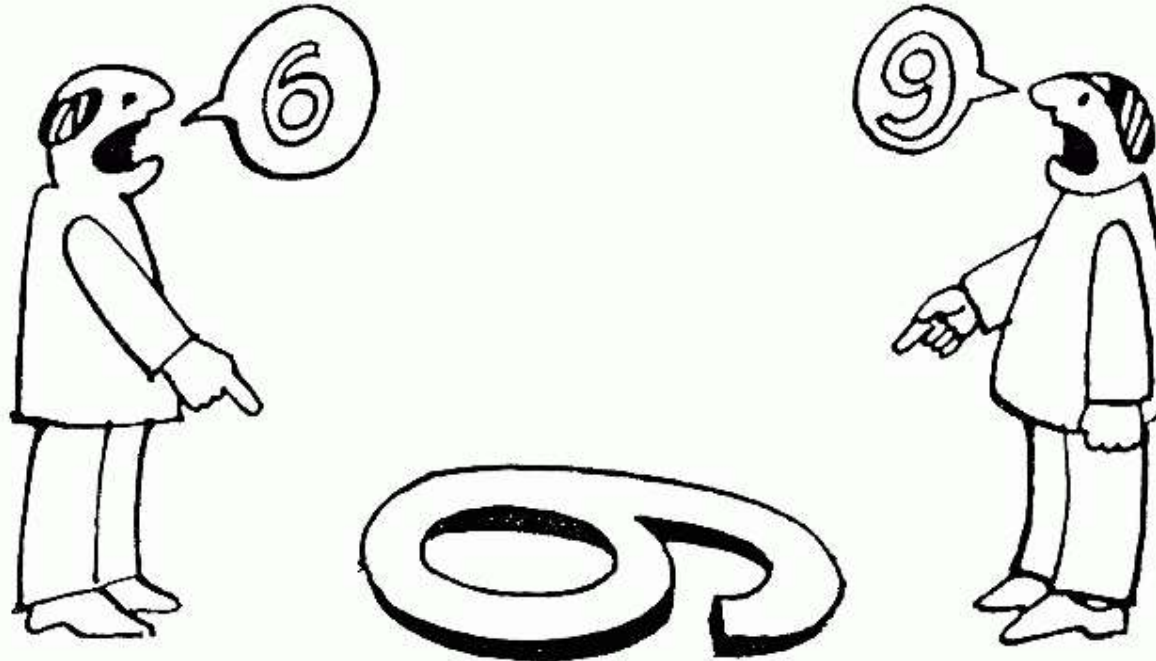


# Berbeda Pendapat Secara Elegan

Personal

Professional

Pisahkan **Orang** dari **Problemnya** !!



**Mengelola Konflik**







# Mengalah Untuk Menang, Yang Penting Si Dia Komitment Melakukan

## ALUR PENYAMPAIAN

**KONDISI NORMAL =**

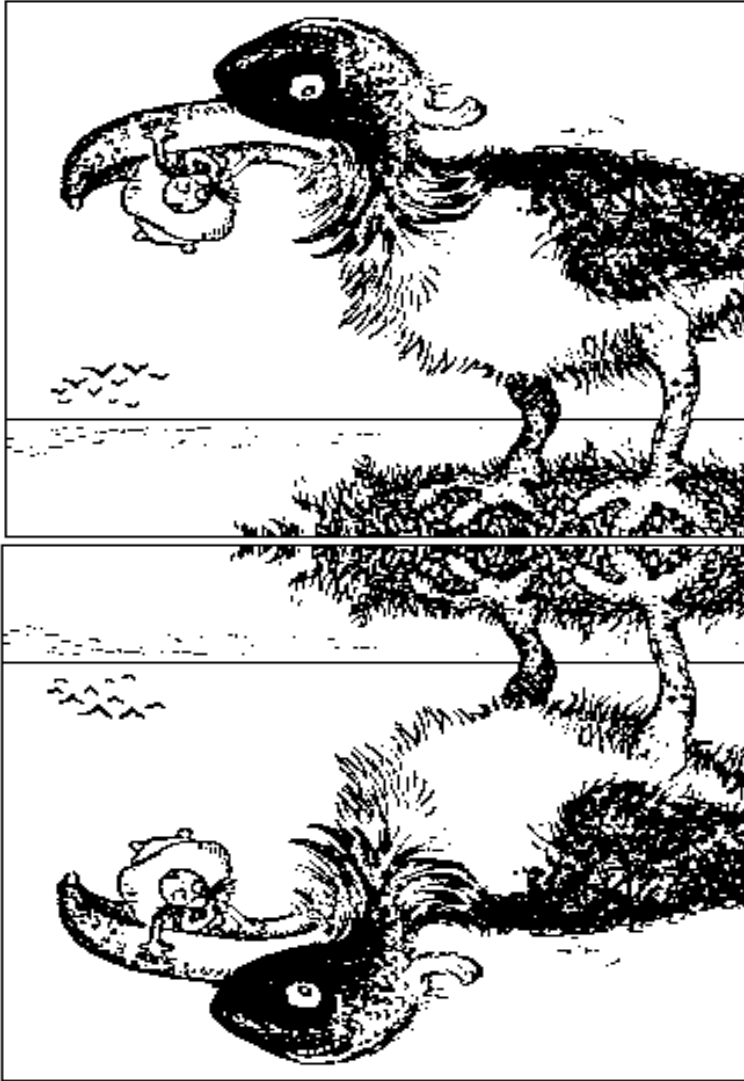
**Alasan + Permintaan + Konfirmasi**

**KONDISI EMOSIONAL =**

**Ademkan Hati, Empati + Alasan + Permintaan +  
Konfirmasi**



# Sudut Pandang Baru: Benar atau Salah Itu Tergantung Sudut Pandang/PERSEPSI...



**ALASAN DULU BARU PERMINTAAN, ALASAN DULU BARU USULAN**

# Sudut Pandang Baru = 360°



**Setiap kata bisa di berikan makna baru... (kreatiflah)**

**Bete Nemenin Istri Shopping Vs  
Cuci Mata di Mall**

**Stok Kosong vs Ludes/Laku.**



# Tekankan Pentingnya Reputasi

Kiat memberikan sudut pandang baru dan membuat sadar tentang betapa pentingnya **Reputasi** dan **Nikmat Allah**

**TEKANKAN Dampak Negative**



## **Dampaknya terhadap :**

- UU Pidana, Korupsi & Fidusia
- Kredibilitas Diri, keluarga dan anak istri.
- Kepercayaan Vendor/Supplier.
- Kepercayaan Perusahaan.
- Kegiatan Operasional.
- Penurunan Nilai Perusahaan, cabang.
- Menuju Pada penutupan, bubar semua.



# Bikin Gak Enak Hati....

Jangan Paksa, **SUDUTKAN** Orang Sampai  
**TERPOJOK EMOSINYA...**



Saya paham, kamu sudah capek... kamu sudah kerja sampai malam... kamu sudah mengupayakan yang kamu pikir, dan usaha terbaik yang bisa kamu lakukan....

**HANYA SAJA... kondisinya kita sedang butuh.... Deadlinenya...**

**Jadi Tolong, kamu upayakan lagi, coba deh, gimana yah caranya....**

**Tolong yah....**



# Latihan Sudut Pandang Baru

Diskusikan strategi menghadapi dan tehnik komunikasi menggunakan tehnik Sudut pandang baru agar SAKSI atau YBS KOOPERATIF:

1. Karyawan – Managerial dan Direktur.
2. Karyawan – Level staff.
3. Manufaktur – Pabrik di Pinggiran.
4. Karyawan di Daerah Bisnis Terkenal (misal Sudirman).
5. Pengusaha.
6. Aparat (Angkatan Udara, Angkatan Laut, Angkatan Darat, Polisi) level perwira atau Tamtama.
7. Jaksa, Hakim, DPR dan Pejabat Negara.
8. Pengacara.
9. Orang “Susah”, tinggal di Kota dan Desa.
10. Lingkungan Preman dan Jawara.
11. Suku-Suku tertentu.
12. Orang Asing (Expat): Korea, Jepang, India, Barat.



# Latih & Gunakan Script Anda

## Instruksi :

1. Tentukan pasangan anda untuk menjadi partner latihan ini.
2. Seorang menjadi **Rekan Kerja** dan seorang lagi menjadi **RBC**.
3. Sepakati role-play scenario (pilih dari 4 kasus).
4. Yang **Rekan Kerja** agar menilai (gunakan form Kompetensi):
  - Teknik listening dan tehnik bertanya yang digunakan.
  - Memberikan Input perbaikan.
5. Kedua belah pihak memberikan ringkasan dari hasil latihan ini dan mereview penilaian dan point pengembangan kedepan.



# CORRECTIVE FOCUS

PENTINGNYA **FIGUR** RBC

**Vs**

KETIADAAN FIGUR RBC

(ADA PEMBIARAN)

**3 Jenis Kondisi Lapangan:**

**1. Pioner (Buka hutan).**

**2. Development (Dekatkan team & mekanisme komunikasi)**

**3. Maintain (jaga proses dan kekompakan)**





# 6 Tingkatan (Level) Manajemen Emosi

1. **Mampu Kenali emosi anda.** Tanda-tandanya: Bahasa Tubuh, Nada Suara, Rasa Di dada.
2. **Mampu Kendalikan emosi anda.** Tahu kapan harus dirubah dan bagaimana caranya.
3. **Mampu Kenali emosi teman bicara.**
4. **Mampu Kendalikan emosi diri ketika berinteraksi dengan teman bicara.**
5. **Mampu mempengaruhi emosi teman bicara.**
6. **Mampu mengendalikan emosi teman bicara.**

**Anda ada dilevel yang mana?  
BAGAIMANA APLIKASINYA DI LAPANGAN ??  
Ketika menagih, menangani keluhan, Motivasi turun, dlsb**



# Diskusi Peserta

**Apa saja:**

**1. IDE DAN ILMU BARU  
YANG ANDA DAPATKAN  
DARI PERTEMUAN INI ?**

**2. SEBERAPA BERMANFAAT KAH ?**  
(Kurang - Cukup - Bermanfaat - Sangat Bermanfaat)

**Mari Sharing...**