



# **INTERPERSONAL SKILL**

---



# Human Relations

---

- **Komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja organisasi, di semua bidang kehidupan dengan tujuan untuk menggugah kegairahan, kegiatan bekerja, semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati**
- **Motivasi adalah kunci aktivitas human relations**
- **Konseling sebagai teknik human relations**



## Communication Style Model <cont' d>

### EMPAT GAYA PERILAKU TIPOLOGI

TERBUKA  
DUNIA LUAR

#### TIPE HARMONI

*pendirian tenang dan pasti /  
-mudah didekati dan penuh kehangatan*

Customer Service  
Sekretaris  
Socialworker  
Finance Advisor  
Guru  
Perawat



#### TIPE GAUL

*suka bermain-main,-ramah-suka berceloteh*

Artis - Entertainer  
PR  
MC  
Salesman



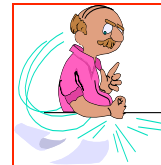
TIDAK  
LANGSUNG  
HATI-HATI

Ahli Riset  
IT  
Analisis Data  
Akuntan  
Kritikus  
Inovator



LANGSUNG  
SPONTAN

Eksekutif  
Manager  
Politikus  
Pengusaha  
Kontraktor Umum  
Militer



#### TIPE PEMIKIR

*cerdik-banyak akal-berhati-hati*

#### TIPE KUASA

*pemimpin dan penguasa dengan keinginan  
dalam hati untuk menjadi nomor satu*

MENAHAN DIRI  
DUNIA DIRI

## Communication Style Model <cont' d>

### TIPE KUASA

DRIVER-Singa



- Berorientasi **pengendalian**  
Takut kehilangan kekuasaan pribadi atau status
- Suka **bersaing** dan termotivasi jadi **nomor satu**  
Selalu ingin menang dan “berada di puncak” apakah orang lain setuju atau tidak
- Berkemauan **keras**  
Membulatkan pikiran, memegang teguh gagasannya, bahkan cenderung ngotot dan keras kepala, terutama dibawah tekanan dalam memandang kehidupan
- Tidak **sabaran**  
Mengharapkan orang lain membantu mereka mendapatkan hasil, sekarang juga
- **Sibuk**  
Melibatkan diri dengan banyak proyek secara simultan, kadang “kecanduan kerja”

## TIPE GAUL

ARTIS-Lumba-lumba



- **Optimistis**  
Memilih untuk memandang apa yang positif dalam kehidupan dan sering menghambat situasi, fakta, dan pemikiran negatif
- Punya langkah **cepat, spontan** dan **ekspresif**  
Bicara, bergerak, serta melakukan sebagian besar kegiatan dengan cepat dan spontan bahkan terkadang bisa mengatakan terlalu banyak kepada orang yang tidak semestinya.
- **Emosional**  
Memperlihatkan secara terbuka perasaan mereka dan menanggapi perasaan orang lain
- Mencari **persetujuan atau penerimaan**  
Melihat kepada orang lain untuk mendapatkan penerimaan dan pemberian energi kembali; menginginkan orang lain menyetujui dan saling menyukai
- Menyukai **kesenangan**  
Mencari suasana yang bergairah, positif dan santai terutama dengan teman-teman

## TIPE HARMONI

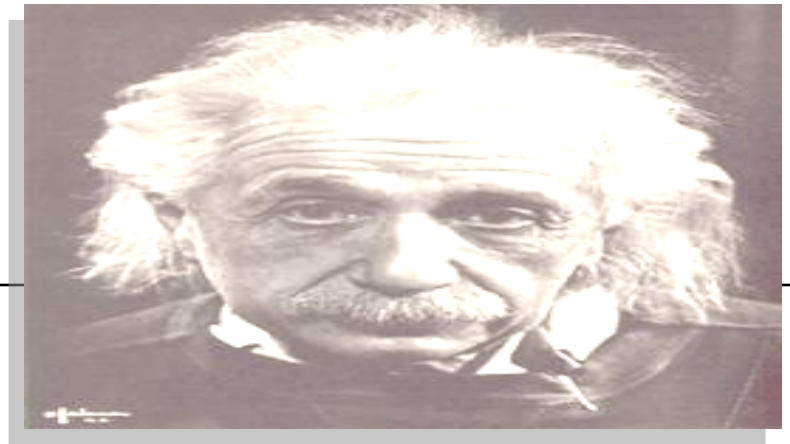
WISE- Koala



- Mudah **bergaul, rendah hati dan diplomatis**  
Memperlihatkan perilaku dan pandangan yang tenang, terkendali, menghargai orang lain yang secara tulus mengakui sumbangan mereka.
- Mempunyai **langkah lebih lambat**  
Menunggu sampai mereka mengetahui langkah-langkah atau petunjuk sebelum bertindak.
- **Gigih**  
Menekuni sebuah proyek dalam jangka waktu lama atau paling tidak sampai hasil yang kongkrit bisa dicapai
- Bisa **menampung**  
Suka berjalan bergandengan tangan dengan orang lain melalui hubungan peranan yang bisa diramalkan
- **Suka bertetangga**  
Menyukai hubungan dalam pekerjaan yang ramah, menyenangkan, dan bermanfaat

### TIPE PEMIKIR

#### ANALYTHICAL- Kancil



- **Logis dan kontemplatif**  
Pencari pertimbangan akal-rasio yang berorientasi pada data dan proses, bersifat tertutup dan suka berpikir, merenungkan unsur “mengapa” - “bagaimana” dalam semua situasi
- **Hati-hati dan menahan diri**  
Berpegang teguh pada metode, hati-hati, dan tidak menubruk banyak hal dengan cepat, menahan pemikiran mereka dalam hati dan tidak bersedia mengungkapkan pemikiran dan perasaan mereka sendiri atau orang lain
- **Semestinya**  
Lebih formal, idealis, sesuai yang “seharusnya”
- **Individual**  
Menahan pemikiran mereka dalam hati dan tidak bersedia mengungkapkan pemikiran dan perasaan mereka sendiri atau orang lain
- **Akurat**  
Memeriksa dan memeriksa kembali, berusaha menemukan jawaban yang benar atau terbaik yang bisa diperoleh



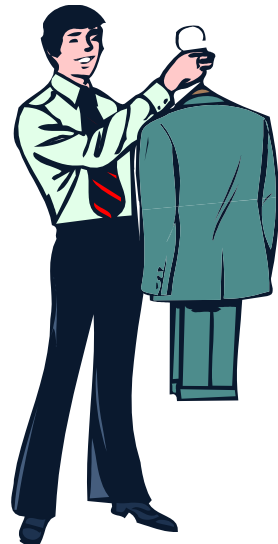
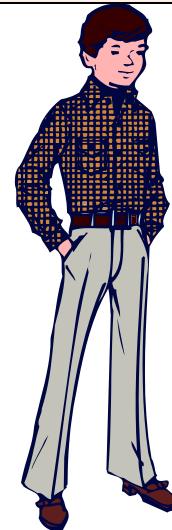
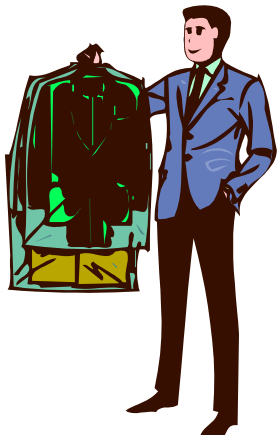
Bagaimana mengenali tipe customer kita ?

## KENALI LEWAT 4 PERTANYAAN

KUASA	GAUL	HARMONI	PEMIKIR
-------	------	---------	---------

### 1. Bagaimana mereka berpakaian ?

Konservatif	Cerah/ warna-warni	Biasa (Casual)	Konservatif
-------------	-----------------------	----------------	-------------



Bagaimana mengenali tipe customer kita ?

## KENALI LEWAT 4 PERTANYAAN

KUASA	PEMIKIR	HARMONI	GAUL
-------	---------	---------	------

2. Apakah latar belakang mereka ?

<b>Wiraswasta Pejabat</b>	<b>Science Teknik</b>	<b>Public Contact Liberal Arts</b>	<b>Penjual Seni Liberal</b>
-------------------------------	---------------------------	--	-------------------------------------



Bagaimana mengenali tipe customer kita ?

## KENALI LEWAT 4 PERTANYAAN

KUASA	PEMIKIR	HARMONI	GAUL
-------	---------	---------	------

### 3. Bagaimana suasana ruangnya ?



- Meja yang luas
- Bersih
- Ada jam
- Penghargaan
- Tak ada poster



- Ijasah-ijazah
- Simbol-simbol
- Plakat-plakat
- Tumpukan kertas



- Seperti di rumah
- Foto keluarga
- Poster-poster
- Souvenir
- Kenang-kenangan



- Meja berantakan
- Piala-piala
- Poster
- Foto-foto orang
- terkenal



# Hal-Hal Yang Dihindarkan Dalam Percakapan

---

- **Memotong pembicaraan orang lain**
- **Memonopoli pembicaraan**
- **Membual tentang diri sendiri**
- **Membicarakan hal-hal yang dapat menimbulkan pertentangan**
- **Pembicaraan tentang penyakit, kematian dll**
- **Menanyakan harga barang orang lain**
- **Menanyakan masalah yang sifatnya pribadi**
- **Bergosip yang belum tentu kebenarannya**



## 8 Langkah Bicara Yang Efektif

---

- **Rangkai kata-kata dengan baik. Gunakan tutur bahasa yang pantas dan berbasilah seperlunya**
- **Sesuaikan volume suara saat berbicara**
- **Perhatikan nada suara, jangan monoton**
- **Sesuaikan kecepatan dan gaya berbicara**
- **Perhatikan siapa yang anda ajak bicara, dalam suasana apa dan materinya apa**
- **Sikap duduk, berdiri, pandangan mata**
- **Gerak tangan dan tubuh, ekspresi wajah yang tepat**
- **Bila berbicara di depan umum, lakukan pembicaraan dua arah ( interaktif )**



# **Intrapersonal Communication**

## **Komunikasi Diri Sendiri**

---

- **Suatu proses komunikasi yang terjadi didalam diri individu ( komunikasi dengan diri sendiri )**
- **Proses komunikasi terjadi karena seseorang memberi arti terhadap suatu objek yang di amatnya atau terbetik dalam pikirannya sendiri**
- **Berfungsi mengembangkan kreativitas imajinasi, memahami dan mengendalikan diri sendiri serta meningkatkan kematangan berpikir sebelum mengambil keputusan**



# Interpersonal Communication

## Komunikasi Antar Pribadi

---

- **Proses komunikasi yang berlangsung dua orang atau lebih**
- **Komunikasi antara dua orang dalam situasi tatap muka disebut komunikasi diadik**
- **Mempunyai fungsi untuk meningkatkan human relations ( hubungan manusiawi )**
- **Menghindari dan mengatasi konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian, berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain**

# 10 Kiat Menjadi Pribadi Yang Disukai

---

- **Royallah dalam memberi pujian**
- **Buatlah orang lain merasa dirinya sebagai orang penting**
- **Jadilah pendengar yang baik**
- **Usahakanlah untuk selalu menyebutkan nama orang dengan benar**
- **Bersikaplah ramah**
- **Bermurah hatilah**
- **Hindari kebiasaan mengkritik, mencela atau menganggap remeh orang lain**
- **Bersikaplah asertif**
- **Berbuatlah apa yang anda ingin orang lain berbuat kepada anda**
- **Cintailah diri sendiri**





# Upaya Untuk Dapat Berhasil Dalam Kehidupan

---

- **Self confidence ( percaya diri yang kuat )**
- **Self control (kemarahan, rasa tidak puas, tidak sabar,kecewa, perlu dikontrol dan jangan terpancing oleh kekasaran orang lain)**
- **Body language ( bahasa tubuh )**
- **First impression ( apabila kita berjumpa dengan orang yang baru, usahakanlah untuk meninggalkan kesan yang baik)**

## . *Hello Effect*

---

- Kesan pertama selalu meninggalkan jejak panjang dalam ingatan.

***You will never get a second chance  
to make the first impression***



*If you win the morning, you will win the day.*

# Penampilan Fisik

- **Rambut.**
  - Harus rapi dan bersih.
  - Keramas minimal 2 hari 1x.Tiap hari lebih baik.
- **Badan.**
  - Mandi 2x sehari agar kulit bersih dan segar.
- **Atasi masalah bau badan, bau mulut, bau kaki dan keringat.**
  - Gunakan produk-produk yang sesuai.
- ***Deodorant* untuk membunuh bakteri penyebab bau badan.**
- ***Antiperspirant* untuk mencegah keluarnya keringat berlebihan.**



# Penampilan Fisik

---

- **Tata Busana (*Dress Code*).**
- **Bersih dan serasi.**
- **Kemeja/*blouse* sebaiknya dicuci setiap habis pakai. Celana panjang, rok bawah, jas/*blazer* bisa lebih dari 1x pakai.**
- **Perhiasan.**
- **Gunakan model yang sederhana, tidak menyolok.**
- **Sepatu.**
- **Bersih dan serasi dengan pakaian.**



# Ketrampilan Pimpinan Organisasi (Robert L.Kartz )

---

## **Ketrampilan Teknikal ( technical skill )**

**kemampuan untuk menggunakan pengetahuan metode, prosedur, teknik dan peralatan dalam melaksanakan suatu tugas**

## **Ketrampilan Manusiawi (interpersonal skill )**

**kemampuan untuk memahami perasaan, sikap dan motif orang lain (empati, sensitivitas sosial ) dan kemampuan mewujudkan hubungan yang kooperatif ( aksi diplomasi, ketrampilan mendengarkan )**

## **Ketrampilan Konsepsional ( conceptual skill )**

**kemampuan untuk memahami kompleksitas organisasi dan bertindak sesuai dengan tujuan menyeluruh organisasi**



# Melamar Pekerjaan

---

## **Promosikan diri anda dalam CV**

- **data pribadi anda**
- **pendidikan formal dan nonformal**
- **pengalaman berorganisasi dan hobi**
- **pertimbangkan dulu jumlah gaji yang diminta dengan kemampuan dan pengalaman anda**
- **tulislah pengalaman kerja anda yang relevan dengan posisi yang anda lamar**

## **Menghadapi wawancara kerja**

- **datanglah 15-30 menit sebelum waktunya untuk merapikan diri, mengatur napas dan menenangkan diri**
- **kesan pertama itu penting, jadi pastikan diri dalam keadaan rapi, bersih dan segar. Berpakaian dan kenakan aksesoris yang simpel, jangan lupa mengecek kebersihan dan kerapian kuku !**
- **masuklah keruangan wawancara dengan tenang. Bersikap wajar adalah kunci sukses memenangkan hati pewawancara**



## **Know Yourself - Competency**

---

### **Knowledge**


**menguasai pengetahuan mengenai product/service, organisasi perusahaan, kompetitor, kekuatan serta kelemahan dsb**

### **Skill**

**menguasai ketrampilan<sup>2</sup> yang terkait dengan tugas secara efektif dan efisien**

### **Attitude**

**penguasaan diri, integritas dalam bekerja, serta sikap positif lainnya**



---

*Good luck & Thank you*