

KURSUS-KURSUS JANGKA PENDEK

KEMAHIRAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

PENGENALAN

Kemahiran komunikasi adalah salah satu kemahiran utama yang setiap pekerja organisasi perlu miliki. Kajian-kajian menunjukkan bahawa kebanyakan pekerja menggunakan hampir 75% masa mereka di tempat kerja dalam situasi berkomunikasi. Mereka bukan sahaja perlu berinteraksi dengan rakan sekerja, ketua serta subordinat malah dengan pelanggan-pelanggan yang berurusan sama ada secara bersemuka, melalui telefon, surat atau emel.

Kebolehan seseorang untuk berkomunikasi secara interpersonal dan memberikan penyampaian yang baik, akan memberikan seseorang kelebihan dalam kehidupan profesionalnya. Banyak kajian telah membuktikan bahawa salah satu faktor kenaikan pangkat ialah kemahiran berkomunikasi samaada secara interpersonal atau pun secara publik.

Kursus ini akan meningkatkan pengetahuan kepada peserta dalam komunikasi interpersonal dalam organisasi.

OBJEKTIF

- Menimba pengetahuan tentang konsep dan asas-asas komunikasi serta kepentingan komunikasi yang berkesan di tempat kerja.
- Mengetahui halangan-halangan komunikasi yang boleh menimbulkan salah faham atau konflik serta cara-cara berkesan mengatasi halangan tersebut.
- Mempelajari kaedah mendengar dengan empatik dan prihatin dalam sebarang situasi komunikasi.
- Mempelajari cara-cara berkesan menghadapi dan mengendalikan suasana komunikasi yang sukar.
- Meningkatkan kemahiran berkomunikasi dengan ketua, rakan-rakan sekerja dan pelanggan-pelanggan.

METODOLOGI

Kombinasi ceramah, berserta tayangan slide, role play, dan aktiviti berkumpulan bertujuan untuk memantapkan pemahaman peserta kursus terhadap topik-topik yang dipelajari.



TOPIK KURSUS

Konsep dan Kepentingan Kemahiran Interpersonal

- Apakah kemahiran interpersonal
- Mengapa kemahiran interpersonal penting

Proses Komunikasi Dan Kaedah Mengatasi Halangan

- Model Asas Komunikasi
- Saluran-Saluran & Aliran-Aliran Komunikasi
- Halangan-Halangan dalam Berkomunikasi
- Mengatasi Halangan Komunikasi.

Asas Kemahiran Kemanusiaan

- Memahami psikologi manusia
- Tahap-tahap perhubungan interpersonal

Komunikasi Interpersonal Berkesan

- Memahami proses komunikasi
- Faktor mempengaruhi keberkesanan komunikasi
- Teknik mendengar dengan berkesan
- Teknik menyampaikan dengan efektif
- Komunikasi bukan lisan
- Persepsi dalam komunikasi

Meningkatkan Perhubungan Interpersonal

- Bagaimana memula dan membina perhubungan
- Membina keterbukaan dan kepercayaan
- Belaian untuk mengukuhkan perhubungan

Menangani Konflik Interpersonal

- Jenis dan sebab konflik interpersonal
- Teknik analisis transaksi perhubungan
- Gaya penyelesaian konflik individu
- Strategi penyelesaian konflik interpersonal

your success is our driving force