Handling Difficult People at Work

By : Brinkman & Kirschner

10 Most Unwanted List

The Tank

- Langsung menyerang
- To the point
- Tanpa basa-basi
- Marah
- Konfrontasi
- Agressip
- Menyerang

The Sniper

- Jeli mencari kesalahan
- Menyengat secara tiba-tiba
- Membuat anda terlihat bodoh dimata orang lain
- Komentar hal kecil tentang diri kita dan membuatnya menjadi masalah besar

The Grenade

- Awalnya hening
- Tba-tiba meledak & marah
- Belum tentu ada hubungannya dengan permasalahan yg sedang dibahas
- Marah tidak fokus
- Kemudian diam sendiri tanpa sebab

Know it All

- Pintar
- Serba tahu
- Tidak mau dibantah
- Intoleran thd koreksi dan kontradiksi
- Tidak pernah ragu, walau kadang salah

Think They know it all

- Sok tau
- Pantang tak top
- Cari perhatian audience
- Selalu interupsi, tapi belum tentu benar
- Sering berbicara tanpa data dan fakta

Yes Person

- Tidak membantah dan selalu setuju
- Belum tentu mengerjakan apa yang sudah disetujuinya
- Menyenangkan orang lain
- Menghindarkan konfrontasi
- Menjawab “YA” tanpa berfikir
-

Maybe Person

- Ragu-Ragu
- Procrastinate
- Berharap waktu bisa menyelesaikan masalah ?
- Tidak dapat bersikap tegas

Nothing Person

- Sama sekali tidak bersikap
- “ Saya tidak tau .. “
- No verbal feedback
- No non-verbal feedback
-

No Person

- Dengan sedikit kata-kata menghancurkan ide-ide besar yang sedang dibahas
- Selalu dapat mencari persoalan pelik disetiap permasalahan yang dibahas
- Mati-matian membela ke-tidak-setujuannya atas setiap usulan produktif
- Sekan-akan selalu tidak punya harapan

The Whiner

- Selalu Mengeluh atas persoalannya dan persoalan organisasi
- Setiap penyelesaian persoalan harus sempurna
- Cinta perusahaan
- Jawaban baru meningkatkan keluhan baru bagi dirinya
- Always feels helpless

Dealing with Difficult People

- Stay and do nothing
- Hadapi dan kokoh terhadap argumentasi anda sendiri dengan data dan fakta
- Ubah sikap anda utk dapat mengerti yang diinginkan orang-orang tersebut
- Ubah perilaku anda agar mereka merasa dimengerti dan hal ini merupakan pintu masuk untuk anda dapat mempengaruhi mereka

From Conflict to Cooperation

- Blending
  - Semua jenis perilaku yang menurunkan perbedaan pandangan keduabelah pihak dalam berkomunikasi
- Redirecting
  - Semua perilaku yang memanfaatkan kesamaan pandangan terhadap suatu sasaran yang kita inginkan, dkl mempengaruhi kearah tertentu

Blending

- Verbal
  - Kata-Kata , 7%
  - Intonasi, 38%
- Non Verbal
  - Body Languages, 55%

www.billasbi.com