

Dealing with difficult people

Dealing with difficult people

(In-House Training)

Program pelatihan ini dirancang sedemikian rupa untuk memberikan peningkatan pemahaman dan keterampilan bagi individu yang pada umumnya berada pada level menengah dan atas pada level manajerial agar mampu mengenali dan menangani berbagai perilaku sulit yang pada saat-saat tertentu dan ditempat tertentu muncul dalam berbagai bentuknya dalam konteks workplace.

Program ini juga bermanfaat bagi semua karyawan & pimpinan satuan kerja yang mengalami berbagai kondisi hubungan interpersonal khususnya terhadap orang-orang tertentu yang sering dianggap sulit di ruang/tempat kerja serta bagaimana mereka harus bersikap dan bertindak dalam proses adaptasi yang diperlukan selaras dengan karakteristik pribadinya masing-masing.

Pendekatan dalam merancang program pelatihan ini didasarkan pada konsepnya Dr Rick Brinkman & Dr Rick Kirschner, mereka menghasilkan 10 tipe “difficult-people” (dp) yang kemudian dengan bantuan DISC assessment di plot kedalam kuadran yang bersesuaian. Dengan bantuan penjelasan konsep DISC tersebut diharapkan seluruh participants bisa mengerti dengan mudah gaya/style diri mereka sendiri dalam hubungannya dengan gaya-gaya “difficult-people” (dp) , yaitu beberapa gaya yang ada pada diri mereka diantara 10 gaya “dp” menurut Brinkman tersebut.

Program ini juga menginsert konsep NLP-Communication Model kedalamnya agar semua peserta menjadi semakin mengerti barrier to communication dan ataupun filters yang ada pada diri sendiri maupun orang lain serta pengaruhnya dalam komunikasi interpersonal. Perlu diketahui bagian dari konsep NLP hanya membantu memperjelas “clues” dalam setiap persoalan komunikasi (termasuk “difficult people”) di tempat kerja tersebut, jadi bukan pelatihan NLP.

Hari ke I :

No	Activities	Time	Duratr	Description
1	Coffee morning>>	08.00-08.45	45'	
2	Intro to Dealing with difficult people secara menyeluruh serta apa yang dapat diharapkan dari pelatihan ini.	08.45-10.15	90'	Session-I
3	Coffee break>>	10.15-10.30	15'	
4	Journey into your Internal-self. Initiating self (whoami). Intro to DISC concept. Explanation of DISC-graphs for the participants.	10.30-12.00	90'	Session-II DISC <u>self assessment</u> .
5	Luncheon & ISOMA>>	12.00-13.00	60'	
6	Explanation of DISC-graphs (cont ..)	13.00-14.30	90'	Session-III
7	Coffee break>>	14.30-14.45	15'	
8	Conflict , Adaptability, suitability and Compatibility in communication according to DISC concept.	14.45-16.15	90'	Session-IV

Hari ke II :

No	Activities	Time	Duratr	Description
1	Coffee morning>>	08.00-08.45	45'	
2	10 most unwanted list of “ difficult-people ”. Plotting “ difficult-people ” into DISC quadrant.	08.45-10.15	90'	Session-I
3	Coffee break>>	10.15-10.30	15'	
4	Difficult people and managing conflict in workplace.	10.30-12.00	90'	Session-II <u>Conflict-Style Self Assessment.</u>
5	Luncheon & ISOMA>>	12.00-13.00	60'	
6	Understanding NLP communication model to solve your “person to person” communication filters. “RUB technique” for solving your interpersonal relationship problem.	13.00-14.30	90'	Session-III
7	Coffee break>>	14.30-14.45	15'	
8	Reviews & Refreshment Session from Day1 and Day2. Group Discussion, relationship between the concept and best-practice in workplace. Summary of NLP-Communication for solving conflict & “ difficult-people ”.	14.45-16.15	90'	Session-IV

Catatan :

Jadual/Jam pelatihan masih tentative, perlu dilakukan penyesuaian dengan perusahaan dimana In-House training berlangsung.

Sebelum pelatihan berlangsung, sebaiknya semua calon participants telah di informasikan (bila perlu di kirimkan SMS) untuk mendownload assessment-form DISC pada alamat <http://billasbi.weebly.com/public-downloads.html> dengan judul “**disc.assessment.form.pdf**” dan mengisinya sendiri serta mengembalikan hasilnya (melalui pos) ditujukan pada alamat Training-Provider yang menyelenggarakan pelatihan dimaksud.

Sekali lagi, jangan lupa download :

Web-Url : <http://billasbi.weebly.com/public-downloads.html>
File-Name : **“disc.assessment.form.pdf”**

Semua file yang berada pada halaman “download” > “public” pada web www.billasbi.com tersebut boleh didownload dengan bebas oleh semua peserta pelatihan.

Bill.Asbi
(Trainer)