

Kemahiran Komunikasi Tegas tapi Mesra

Ingin meningkatkan kemahiran komunikasi arahan, penerangan dan pujukan anda ke tahap seterusnya?

Adakah anda berminat mempelajari rahsia bagaimana penyampaian mesej yang mesra anda mudah dan mahu diikuti ramai?

Pengenalan

Sebagai seorang pegawai yang banyak terlibat dengan komunikasi awam, anda harus sangat bersedia dengan teknik-teknik komunikasi tegas tetapi mesra dan diterima umum. Anda juga harus mempunyai pasukan yang juga mampu memberi sokongan di dalam kesemua kemungkinan.

Latihan ini menyediakan kefahaman kredibiliti, emosi dan logik komunikasi yang menyeluruh, seperti pemilihan mesej, intonasi dan gaya ‘non-verbal’ positif, mengadakan perbincangan di situasi-situasi mencabar, mengurus dan menerapkan tabiat positif impak tinggi dan skil-skil utama di dalam keperluan kerja yang mencabar. Program latihan ini menyediakan alat, proses dan teknik yang diperlukan oleh seorang pegawai ketika di lapangan dari pelbagai ukuran dan dari setiap bidang untuk menangani 75-90% cabaran dan halangan contohnya seperti yang kita hadapi kini..

Objektif Program

Program ini bertujuan untuk:

- Memupuk dan melatih kemahiran komunikasi arahan dan penerangan berimpak tinggi kepada peserta-peserta
- Memberikan keyakinan ke atas skil mereka di dalam pengurusan komunikasi dan pembuatan keputusan pemilihan tindakan yang berkesinambungan dengan tahap kemesraan dan ketegasan yang diperlukan
- Melengkapkan dengan teknik-teknik berdasarkan kajian-kajian kes terkini

Hasil pembelajaran

Setelah menamatkan latihan ini, para peserta seharusnya dapat:

- Memperoleh dan Mengembangkan skil untuk menyampaikan arahan dan mesej dengan jelas, berpengaruh dan mesra
- Mempengaruhi individu di dalam pasukan untuk bergerak ke arah lebih efektif
- Mencapai pembangunan diri
- Meningkatkan prestasi pasukan

Siapa yang mesti hadir?

Pegawai-Pegawai barisan hadapan

Metodologi

Kajian kes, perbincangan forum, main peranan, persembahan, gamifikasi

Kerangka Latihan

Masa	Hari 1
9.00am– 10.30am	Memperoleh Bakat Terbaik dalam Tugas Dalam modul ini, para peserta akan mengetahui rahsia bagaimana untuk menilai dan merancang penambahbaikan ahli pasukan mereka. Konsep Reflektif Pelan Tindakan (CSS).
10.30am-11.00am	Rehat
11.00am-1.00pm	Teknik Komunikasi Arahan dan Penerangan 1 Dalam modul ini, peserta akan dikongsikan contoh-contoh terbaik untuk memupuk gaya-gaya dan teknik-teknik komunikasi dan strategi pasukan melalui konsep tingkah laku dan ekonomi tingkah laku 3%.
1.00pm-2.15pm	Rehat
2.15pm-3.15pm	Rahsia Mempengaruhi Orang Lain dan Teknik Komunikasi Arahan dan Penerangan 2 Modul ini memperlihatkan para peserta cara-cara menghilangkan halangan kepercayaan, menangani orang yang sukar dan bekerjasama dengan ahli pasukan tanpa riak. Dalam modul ini juga, para peserta akan belajar bagaimana menerapkan bahasa badan dan komunikasi nonverbal untuk mempengaruhi ahli pasukan dan pihak awam untuk faham dan menerima arahan dan penerangan. Simulasi 1: Penonjolan Non-Verbal
3.15pm-3.30pm	Rehat
3.30pm-4.30pm	Komunikasi Tugas Barisan Hadapan Modul ini akan mengongsikan kajian-kajian kes untuk menunjukkan cara-cara efektif berkomunikasi di dalam organisasi. Kajian Reflektif CSS 1: Contoh organisasi yang sesuai Tugasan Video 1

Masa	Hari 2
9.00am– 10.30am	Pembangunan Diri Modul ini membolehkan para peserta membuka jalan menuju kejayaan, mengurangkan tekanan di tempat kerja, dan bagaimana menerapkan komunikasi aktif di tempat kerja. Mencapai kemahiran dan pengembangan membantu pengurus untuk menjadi pegawai berimpak tinggi. Perkongsian konsep OK+OK Penilaian Video Terpilih
10.30am-11.00am	Rehat
11.00am-1.00pm	Kemahiran Prioriti Pilihan Strategi dan Tindakan Dalam modul ini, para peserta akan belajar bagaimana untuk mengenal pasti tahap kawalan ketika menghadapi kemungkinan-kemungkinan tugas.
1.00pm-2.15pm	Rehat
2.15pm-3.15pm	Simulasi 2: Kajian Kes Rela sebagai asas untuk 3 tahap persediaan (Video) Soalan-Soalan Berbangkit
3.15pm-3.30pm	Rehat
3.30pm-4.30pm	Pembentangan Terpilih Kajian Reflektif CSS: Kumpulan Rumusan