

KEMAHIRAN KOMUNIKASI DAN BIMBINGAN RAKAN SEKERJA

PENGENALAN

Pembimbing Rakan Kerja (PRS) atau Buddy merupakan seorang pekerja yang terlatih dalam bidang kemahiran asas komunikasi dan bimbingan. PRS berfungsi sebagai seorang kawan yang berkesan kepada rakan-rakan sekerjanya, menggalakkan hubungan peribadi yang erat dan mempengaruhi rakan-rakan sekerja untuk meningkatkan tahap komunikasi dan prestasi kerja. Sistem Pembimbing Rakan Sekerja ini, kalau diamalkan secara meluas dalam organisasi, tentu akan dapat mempercepatkan penerapan pekerja baru ke dalam budaya kerja organisasi, meningkatkan perhubungan baik diantara pekerja, memupuk semangat bekerjasama, meningkatkan kesedaran kualiti dan keselamatan serta dapat memberi lebih kepuasan kerja kepada masyarakat pekerja.

Seseorang PRS yang berjaya, merupakan seseorang pendengar yang peka kepada perasaan orang lain, berminat dan mengambil berat untuk memperbaiki prestasi kerja rakan-rakannya. Bukan sahaja dia mesti fasih dengan amalan-amalan organisasi, budaya kerja dan proses komunikasi dalam organisasi, tetapi PRS mesti dilatih dalam kemahiran asas komunikasi, kemahiran menolong dan bimbingan. Kursus ini direka khas untuk melatih pekerja-pekerja untuk menjadi seorang Pembimbing Rakan Kerja yang berkesan. Ia membekalkan peserta dengan prinsip-prinsip hubungan sesama manusia, proses 'follow-up', teknik berkomunikasi dan bimbingan yang berkesan. Kaedah pengajaran kursus ini termasuk perbincangan berkumpulan, latihan 'bermain peranan', video, kuiz, ujian lisan. Kursus ini merupakan program latihan dasar untuk semua pekerja-pekerja sebelum mengambilalih tugas Pembimbing Rakan Kerja.

OBJEKTIF KURSUS :

Selepas menghadiri kursus ini, peserta akan dapat...

- Menjelaskan peranan & tanggungjawab Pembimbing Rakan Sekerja (PRS) yang berkesan
- Mengenalpasti kepentingan & faedah fungsi PRS kepada organisasi
- Berlatih guna kemahiran-kemahiran "Berkomunikasi" yang berkesan
- Berlatih guna 'Kemahiran Menolong' yang berkesan
- Menggunakan Prinsip 'L.E.A.P' semasa menghadapi 'orang yang menyusahkan'
- Melatih rakan sekerja semasa O.J.T dengan lebih berkesan
- Memupuk nilai-nilai kerjasama berkumpulan (teamwork).

METODOLOGI KURSUS :

Untuk menambahbaik pembelajaran peserta, kaedah-kaedah pengajaran seperti berikut akan digunakan:

- Kuliah & Perbincangan kumpulan kecil
- Game, Latihan individu & kumpulan
- Video, Memainkan peranan & Kes-Kes Belajar.

KANDUNGAN KURSUS:

1. Pengenalan:
 - Objektif kursus
 - Siapakah dia Pembimbing Rakan Sekerja (PRS)?
 - Peranan & Tanggungjawab PRS
 - Faedah sistem PRS
 - Fungsi PRS dalam organisasi

2. Kemahiran Asas Hubungan Sesama Manusia
 - Kenapa orang lain mahu bekerjasama dengan kita?
 - Apa itu Akaun Bank Emosi (ABE)?
 - Prinsip-prinsip asas interaksi dengan orang lain:
 - o. Fokus pada isu-isu & tingkahlaku
 - o. Jaga keyakinan diri & harga-diri orang lain
 - o. Kekalkan Hubungan Konstruktif dengan orang lain

3. Kemahiran-Kemahiran Komunikasi
 - Penerimaan
 - Mendengar secara Aktif
 - Cuba Faham Dahulu
 - Pendengaran Empati
 - Menyoal
 - Memberi nasihat dan menerangkan isu-isu
 - Menyimpul dan menjelaskan situasi

4. Kemahiran Menolong
 - Apakah itu stress?
 - Asal usul stress di tempat kerja.
 - Bagaimana menangani 'orang yang menyusahkan' kita
 - Penggunaan Prinsip 'L.E.A.P'.

5. Melatih Rakan Sekerja Semasa O.J.T
 - Cara melibatkan orang dalam penyelesaian masalah.
 - Bagaimana menggalakkan lebih cadangan & idea-idea peningkatan mutu?
 - Teknik membantu latihan semasa O.J.T:
 - o. Beritahu (tell)
 - o. Tunjuk (show)
 - o. Buat (do)
 - o. Maklumbalas (feedback).

6. Latihan-latihan
 - Perbincangan kumpulan
 - Latihan 'bermain peranan'
 - Kuiz
 - 'Game'
 - 'Video'
 - Ujian lisan.

KHAS UNTUK PESERTA-PESERTA:

Kursus ini sesuai untuk:

- Ketua Kumpulan, Line Trainer, dan Operator yang berpengalaman.
- Kursus ini juga sesuai untuk mereka yang mahu bersedia untuk mengambil alih kepimpinan di tempat kerja (spt. Technician, QC, Line Trainer, dll).

MAKLUMAT-MAKLUMAT SELANJUTNYA:

Kursus ini akan mengambil selama: 2 hari

Masa : 9.00pagi – 5.00 petang

Tempat : Program In-house atau Public

RESUME PENGAJAR :

Nelson Kok merupakan seorang graduan dari Universiti Sains Malaysia, yang berkecualan Sarjana dalam Pentabiran Perniagaan (MBA) dan juga Sarjana Muda Sains (B.Sc (Hons) Geophysics). Beliau mempunyai lebih daripada 27 tahun pengalaman bekerja dengan syarikat-syarikat multinasional dan juga syarikat-syarikat tempatan sebelum menubuh syarikat konsultannya tersendiri. Daripada 27 tahun pengalaman itu, 20 tahun beliau mencemburi dalam bidang Latihan & Pembangunan Sumber Manusia.

Nelson sekarang bekerja sebagai seorang Jurulatih Korporat & Konsultan yang bertauliah kepada banyak syarikat-syarikat multinasional di Malaysia, Singapura, Myanmar, U.A.E dan Sudan. Beliau telah banyak mengendalikan program-program latihan untuk syarikat antarabangsa maupun tempatan seperti *BMW, PETRONAS, Motorola, DELL, Altera, AMD, WD, Seagate, MTN, ZAIN, Petro-Energy E&P, White Nile Petroleum Operating Co., DAL Motors, KENANA Sugar Co., Global Edutech Management (Suzhou) Co, SONY, Matsushita, Sumitomo, Infineon, Agilent, Osram, Jabil, Plexus, Siltera, Toray, ING Malaysia, Lafarge Malayan Cement Bhd, Securities Commission Malaysia, Telekom Malaysia, Malaysia Communications & Multimedia Corporation(MCMC), JKR, VADS, Open University Malaysia (OUM), dll*. Beliau juga pernah bekerja sebagai pensyarah sambilan untuk beberapa buah institusi pengajian tinggi seperti Open University Malaysia (OUM), Society of Business Practitioners, UK (SBP), and International Centre for Quality, Sudan.

Dari segi pengalaman, beliau pernah dilatih di negara-negara Jepun, Singapura, Malaysia, dan Thailand. Sekarang, Nelson merupakan seorang Konsultan yang bertauliah untuk melatih pelbagai program-program latihan pengurusan, kualiti dan teknologi informasi seperti *7 Habits of Highly Effective People, Zenger-Miller Frontline Leadership Program, Performance Management System (PMS), Managerial Decisions & Business Modeling, Managerial Statistics, Train-The-Trainer, Total Quality Management (TQM), Statistical Process Control (SPC), Quality Control Circles (QCC) Facilitator, 7QC Tools, Problem Solving & Decision Making, Total Productive Management, MRPII, ERP, Team Building Program, DDI Supervisory Program dan banyak lagi*. Beliau juga berpengalaman menerajui usaha mendapat persijilan ISO 9002 & memenangi Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Kualiti (QMEA) untuk syarikat-syarikat yang beliau pernah bekerja. Bidang pengkhususan Nelson ialah untuk menolong organisasi meningkatkan produktiviti melalui penggunaan teknologi IT terbaru, teknik Pengurusan yang berkesan serta alat-alat Kualiti yang sudah terbukti berhasil.