



INTERPERSONAL SKILL



INTERPERSONAL SKILL / KEMAMPUAN INTERPERSONAL :

- suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang sehingga ia mampu berinteraksi sosial dengan sesamanya.
- kecakapan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam hubungannya dengan orang lain, baik dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal dengan tujuan untuk mengembangkan kerja secara optimal.

- 
- Menurut Buhrmester, dkk (1988 ; 991) adalah :
“ kecakapan yang dimiliki seorang untuk memahami berbagai situasi sosial dimanapun berada serta bagaimana orang tersebut menampilkan tingkah laku yang sesuai dengan harapan orang lain yang merupakan interaksi dari individu dengan individu lain.”

Kekurang mampuan dalam hal membina hubungan interpersonal berakibat terganggunya kehidupan sosial seseorang. Seperti malu, menarik diri, berpisah atau putus hubungan dengan seseorang yang pada akhirnya menyebabkan kesepian.

- 
- **Buhmester, dkk (1988 : 933)**
menemukan 5 aspek kemampuan interpersonal, yaitu:

- 1. Kemampuan berinisiatif**

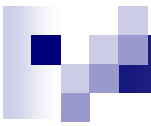
Inisiatif merupakan usaha pencarian pengalaman baru yang lebih banyak dan luas tentang dunia luar dan tentang dirinya sendiri dengan tujuan untuk mencocokkan sesuatu atau informasi yang telah diketahui agar dapat lebih memahami.



2. Kemampuan bersikap terbuka (self disclosure)

Adalah kemampuan seseorang untuk mengungkapkan informasi yang bersifat pribadi mengenai dirinya dan memberikan perhatian kepada orang lain.

Dengan adanya keterbukaan, kebutuhan dua orang terpenuhi yaitu dari pihak pertama kebutuhan untuk bercerita dan berbagi rasa terpenuhi, sedang bagi pihak kedua dapat muncul perasaan istimewa karena dipercaya untuk mendengarkan cerita yang bersifat pribadi.



3. Kemampuan bersikap asertif

kemampuan untuk mengungkapkan perasaan-perasaannya secara jelas, meminta orang lain untuk melakukan sesuatu dan menolak melakukan hal yang tidak diinginkan tanpa melukai perasaan orang lain, jadi seseorang itu memahami tindakan dan ucapannya sendiri.

Dengan demikian sifat asertif, individu tidak akan diperlakukan secara tidak pantas oleh lingkungan sosialnya dan dianggap sebagai individu yang memiliki harga diri.

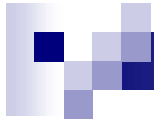


4. Kemampuan memberikan dukungan emosional.

Menurut Buhmester dkk (1988 : 998)

“kemampuan memberikan dukungan emosional sangat berguna untuk mengoptimalkan komunikasi interpersonal antara dua individu”.

Sedangkan menurut Barker dan Lemle (dalam Buhmester, dkk 1998 : 1001) mengatakan bahwa sikap hangat juga dapat memberikan perasaan nyaman kepada orang lain dan akan sangat berarti ketika orang tersebut dalam kondisi tertekan dan bermasalah.



5. Kemampuan Mengatasi Konflik

Setiap hubungan antar pribadi mengandung unsur perbedaan yang dapat menyebabkan terjadinya konflik.

Konflik senantiasa hadir dalam setiap hubungan antar manusia dan bisa muncul karena berbagai sebab.

- 
- Menurut **Buhmester (1988 : 1006)** kemampuan mengatasi konflik adalah berupaya agar konflik yang muncul dalam suatu hubungan interpersonal tidak semakin memanas.

Kemampuan mengatasi konflik itu diperlukan agar tidak merugikan suatu hubungan yang telah terjalin karena akan memberikan dampak yang negatif.

- 
- Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa **kemampuan interpersonal** :
merupakan kecakapan yang dimiliki individu untuk memahami berbagai situasi sosial dan menentukan perilaku yang tepat yang merupakan hasil dari interaksi individu dengan orang lain, yang mencakup **lima komponen** yaitu **kemampuan berinisiatif, kemampuan bersikap terbuka (self disclosure), kemampuan untuk bersikap asertif, kemampuan memberikan dukungan emosional, kemampuan dalam mengatasi konflik.**

- **Interpersonal skill seseorang tercermin dari :**

- Kemampuan berkomunikasi
- Membangun hubungan baik
- Kemampuan memotivasi
- Kemampuan kepemimpinan
- Kemampuan memasarkan diri sendiri
- Kemampuan bernegosiasi
- Kemampuan berpresentasi
- Kemampuan berkomunikasi di depan public

- **Cara meningkatkan interpersonal skill, dengan cara sbb :**

- 1. Tersenyum**

Dengan tersenyum energi positif yang kita pancarkan akan menarik yang lain kepada kita

- 2. Jadilah Apresiatif**

Ucapkan terima kasih ketika orang lain menolong kita. Jika kita membiarkan orang lain mengetahui bahwa mereka dihargai, mereka akan mau memberikan yang terbaik untuk kita.

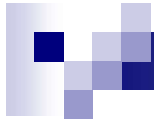


3. Perhatikanlah orang lain

Tunjukkan perhatian dan simpati pada situasi – situasi sulit seperti waktu sakit atau kematian.

4. Latihlah mendengarkan dengan aktif

Mendengarkan dengan aktif adalah dengan mendemonstrasikan bahwa kita memang mau untuk mendengar dan mengerti akan pandangan orang lain.



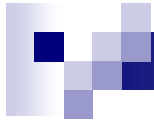
5. Bawalah kebersamaan

Perlakukan setiap orang dengan sama dan jangan bermain siapa yang favorit. Jika teman – teman kita melihat kita sebagai seseorang yang solid dan fair, mereka akan mempercayai kita.



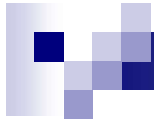
6. Tangani konflik – konflik

Pelajari bagaimana menjadi mediator yang efektif, dengan mengambil peranan pemimpin, kita akan mendapatkan respek dan kekaguman dari orang sekitar kita.



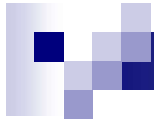
7. Berkomunikasi dengan jelas

Seorang komunikator yang jelas dan efektif menghindari salah pengertian dengan rekan – rekan kerja, kolega – kolega dan rekan sejawat kita. Kelancaran verbal kita memproyeksikan gambaran akan inteligensi dan kedewasaan, tidak peduli berapapun usia kita.



8. Hiburlah orang lain

gunakan rasa humor kita sebagai alat efektif untuk menurunkan batas dan menghimpun perhatian orang.



9. Lihatlah dari sisi orang lain

Empati berarti menjadi mampu untuk mengerti apa yang orang lain rasakan, orang – orang yang menghindari perasaan mereka sendiri terkadang menjadi sulit untuk ber-empati dengan orang lain.



10. **Hindari mengeluh**

Tidak ada yang lebih buruk dibandingkan seorang pengeluh yang kronis ataupun perengek. Jika memang harus mengungkapkan dengan kata – kata tentang keluhan – keluhan kita, ungkapkan kepada teman terdekat dan keluarga saja.

- 
- **Point penting yang harus dimengerti dalam interpersonal skill adalah :**

- 1. Mendengarkan**

Yaitu proses menangkap makna dari suara yang kita dengar, bukan hanya sekedar mendengar suara, dan akhirnya dikeluarkan lagi



Ada beberapa alasan mendengarkan yakni :

- Untuk memahami dan memperoleh informasi
- Analitis terhadap kualitas informasi
- Membangun dan memelihara hubungan
- Menolong orang lain
- Memberi umpan balik



■ **Pendengar yang efektif adalah :**

- Kontak mata
- Anggukan kepala dan ekspresikan wajah penuh perhatian
- Cegah gerakan atau tindakan yang berkesan negatif
- Ajukan pertanyaan
- Uraikan yang didengar dengan kata – kata sendiri
- Hindarkan interupsi atau memotong pembicaraan
- Jangan terlalu banyak bicara



2. Memberi umpan balik

Setiap bentuk komunikasi yang disampaikan kepada seseorang dengan tujuan agar orang tersebut mengetahui dampak perilakunya terhadap anda atau orang lain.

■ **Beberapa tipe respon dalam mendengarkan berdasarkan kualitasnya, misalnya :**

- Mendengarkan dengan diam
- Mengajukan pertanyaan
- Membuat pernyataan
- Menyatakan empati
- Memberikan dukungan
- Melakukan analisis
- Melakukan evaluasi
- Memberikan pendapat



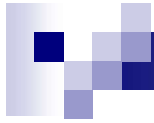
3. Membujuk

Komunikasi tatap muka yang dilakukan dengan sengaja oleh seseorang dengan tujuan agar pihak lain mau mengikuti dengan sukarela kehendak seseorang tadi.



■ **Ada tiga strategi yang umumnya dilakukan dalam membujuk seseorang untuk melakukan sesuatu :**

- Kredibilitas (kita bisa dipercaya)
- Nalar (isinya masuk akal)
- Sentuhan emosional (memunculkan perasaan suka)



4. Mengelola konflik

Pada dasarnya konflik terjadi bila dalam satu peristiwa terdapat dua atau lebih pendapat atau tindakan yang dipertimbangkan



■ Beberapa manfaat konflik yaitu :

- Motivasi meningkat
- Identifikasi masalah / pemecahan meningkat
- Ikatan kelompok lebih erat
- Penyesuaian diri pada kenyataan
- Pengetahuan
- Keterampilan meningkat
- Kreativitas meningkat
- Membantu upaya mencapai tujuan
- Mendorong pertumbuhan

- **Ada beberapa manfaat Interpersonal Skill dalam dunia kerja, antara lain :**

1. Beberapa ciri utama yakni orang yang mudah merebut peluang
2. Punya ketajaman intuisi karena sering melihat kedalam dirinya (intuitif)
3. Punya skill berkomunikasi dengan orang lain untuk memperluas jaringan kerja (komunikatif)

- 
4. Punya motivasi dan gairah yang kuat untuk maju
 5. Punya kecakapan menggunakan bakat yang dimiliki (talented)
 6. Bisa mengolah apa yang lama menjadi baru atau menemukan sesuatu yang baru
 7. Inisiatif, kaya prakasa tentang kemajuan
 8. Punya kesadaran bertanggung jawab yang lebih besar untuk memperbaiki dirinya.

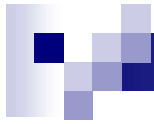


Salah satu biang kegagalan manajer adalah dari buruknya interpersonal skill.

-Kurangnya interpersonal skill mengakibatkan manajer tidak bisa berkomunikasi dengan baik dengan anak buah maupun rekan kerjanya, sehingga mempengaruhi semangat tim, yang berpotensi menurunkan produktivitas mereka.

Jika terjadi konflik antara manajer dan anak buah, maka ini dapat memunculkan perasaan frustrasi pada anak buah, sehingga memicu turn over karyawan.

- 
- Beberapa contoh pengalaman dalam dunia kerja adalah terjadinya turn over karyawan yang sangat tinggi, bahkan dalam satu bulan bisa 5 banding 5 antara karyawan masuk dan karyawan keluar, terutama untuk dibagian produksi. Setelah dilihat dari kuesioner exit interview yang mereka isi, rata – rata alasan keluar mereka adalah hubungan dengan atasan.



Jika dilihat ke lapangan, sikap manajer produksi nya sendiri **sangat tidak perduli** dengan bawahan, hal ini mungkin juga didukung karena kemampuan interpersonal skill nya yang minim, sehingga berdampak pada turn over karyawan dan berdampak pula pada manajemen terutama bagian HRD, untuk selalu menyiapkan karyawan baru sebagai penggantinya.