



INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN)
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA



KOMUNIKASI JELAS DAN BERKESAN UPM

8 Julai 2021 (Khamis)
DALAMTALIAN

SUZANA IBRAHIM
Sub Kluster Komunikasi

KLUSTER PENGAJIAN PEMBANGUNAN PENGURUSAN DAN INOVASI

KURSUS KOMUNIKASI DENGAN JELAS DAN BERKESAN

8 JULAI 2021 (KHAMIS)

0830 – 0900 : Taklimat Program

0900 – 1030 : **Personaliti Komunikasi**

Asas Komunikasi

1030 – 1100 : Minum Pagi

1100- 1300 : **Prinsip Komunikasi**

ABC Dalam Komunikasi

1300 – 1430 : Makan Tengah Hari & Solat

1430 – 1630 : **ABC Dalam Komunikasi**

Komunikasi Strategik

KENALI GAYA KOMUNIKASI KITA MASING-MASING



APA HAIWAN PERTAMA YANG ANDA NAMPAK?



KUDA BELANG



- seorang yang **berpengaruh dan berkarisma**
- seorang yang **sangat aktif dan spontan**
- mempunyai personaliti yang berpengaruh dan orang selalu mengikuti anda
- merupakan seorang teman yang baik untuk masa yang baik
- kemahiran **berkomunikasi amat bagus** - malah boleh menjadi jurujual yang sangat baik
- **mudah bosan** sekiranya perlu melakukan perkara sama berulang kali
- sentiasa memerlukan perkara baharu di dalam hidup (peristiwa atau orang)

KUCING



- anda seorang yang **tidak suka bercakap banyak**
- sesetengah orang fikir bahawa anda seorang yang **pemalu**
- anda lebih suka **melihat dari jauh** dan **menganalisis** apa yang anda lihat daripada menjadi tumpuan perhatian
- anda **tidak kisah dengan apa yang orang lain fikir tentang anda**
- lebih menyukai sekiranya orang lain juga begitu terhadap anda
- anda **membuat peraturan sendiri** dan kekalnya. Anda juga seorang yang **berdikari**.

ITIK



- anda ialah seorang yang **100% optimis** dan tiada apa yang boleh menyebabkan anda berasa sedih
- bagi anda, sebiji gelas itu tidak separuh penuh atau separuh kosong, tetapi sentiasa melimpah
- anda **hidup di masa sekarang dan menikmati hidup sepenuhnya** (*live life to the fullest*)
- anda suka meneroka tempat baharu, belajar kemahiran baharu dan mempunyai rasa ingin tahu yang tidak terhad.

KOALA



- anda seorang yang **tenang** dan hidup setiap hari **dengan kelajuan tersendiri**
- anda ialah seorang yang **baik, sensitif, prihatin dan bertolak ansur**
- semua kawan anda tahu yang anda **sentiasa ada untuk mereka**
- anda **tidak menyukai majlis** atau keramaian besar
- anda seorang yang altruistik (mengutamakan orang lain)
- **suka membantu dan tidak mengharapkan balasan**

GAJAH



- anda ialah seorang yang **ikhlas** dan **menjaga semua perkara di sekeliling**
- anda seorang yang **setia** dan **bertanggungjawab**. Kawan serta keluarga selalu bergantung kepada anda
- anda sentiasa **tahu cara untuk menyelesaikan masalah dan isu**
- anda bukan sahaja **pendengar yang baik** tetapi juga seorang **penyelesai masalah yang bagus**
- keluarga dan kawan sentiasa menjadi keutamaan anda
- anda gembira sekiranya orang disekeliling anda gembira

ZIRAFAH



- anda seorang yang **suka bersosial** dan **pensorak semula jadi**
- anda **sangat fleksibel**, anda boleh menyesuaikan diri dengan mana-mana kumpulan
- anda menjadi tumpuan utama dalam masa yang singkat
- anda **suka bercakap** dan **pandai berbual dengan baik**
- anda seorang yang **mudah bergaul** dan **rendah diri**
- walaupun dilihat sebagai seorang yang jarang bersedih, anda seorang yang **sensitif**
- anda seorang yang **setia dengan kawan** dan berharap perkara yang sama
- anda **tidak sukakan rutin** dan selalu bertukar kerja ataupun hobi

KHINZIR



- anda seorang yang **sangat berdikari** dan lebih efisien sekiranya bekerja sendiri
- anda **berfikiran tajam** dan **menumpukan perhatian kepada perincian kecil**
- anda juga **mempunyai memori yang bagus**
- **kemahiran berfikiran analitik** anda yang luar biasa menjadikan anda seorang yang efektif
- walaupun anda tidak dikategori sebagai ekstrovert tetapi **anda pandai bergaul**

ARNAB



- anda merupakan seorang yang **kreatif, bertenaga** dan **sentiasa gembira**
- anda sentiasa **membawa gelak ketawa dan kegembiraan kepada semua** orang dan semua ingin berkawan dengan anda
- anda **sering menjadi tumpuan**
- anda seorang yang **bertimbang rasa, mempunyai empati** dan suka melihat orang lain ketawa
- tetapi kadangkala, anda juga perlu berehat

SINGA



- anda seorang **ketua secara semula jadi**
- anda **tahu cara untuk menakutkan orang** untuk mengikut anda untuk memperoleh pencapaian tertentu
- anda ada **kecenderungan untuk bersifat dominan** dan kuasa anda menjadi keterlaluan
- anda **tidak takut dengan apa-apa cabaran** malah anda sukakannya kerana ianya memberi peluang untuk tunjukkan anda seorang pemenang
- anda **seorang yang kompetitif** dan **mempunyai kemahiran strategik yang luar biasa.**

BURUNG HANTU



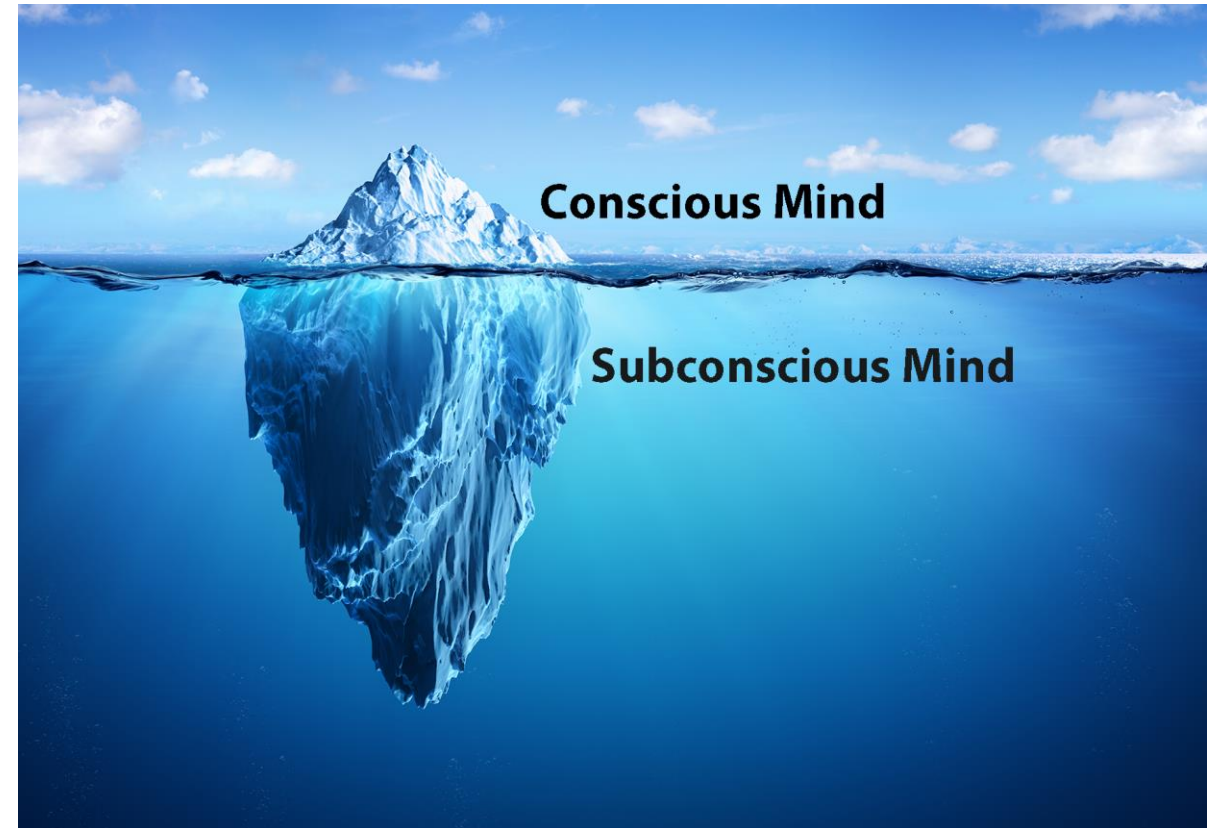
- anda seorang yang **analitik** dan **berfikiran secara mendalam**
- anda **lebih suka bekerja sendiri** dan suka mempunyai waktu bersendirian
- anda **kurang suka dengan situasi bersosial**
- anda seorang yang **sangat tersusun** menyebabkan keadaan yang huru hara merimaskan anda
- anda seorang yang **mementingkan kesempurnaan** dan berharap orang lain juga begitu
- walaupun anda seorang yang tidak bersosial tetapi orang lain selesa dengan anda



Pemikiran separuh sadar anda ialah luar biasa dan ia dapat memberitahu banyak perkara mengenai personaliti anda

- Ia seperti unit penyimpanan yang menyimpan:
 - perkara yang disukai
 - perkara yang tidak disukai
 - kepercayaan
 - ketakutan
 - memori
 - kemahiran dll.
- Ia dibina daripada semua yang anda pernah lihat dan alami, termasuk perkara yang anda sendiri tidak ingat
- Ia berkait secara langsung dengan tingkah laku sadar
- Contoh: mata anda melihat gambaran penuh tetapi otak anda memilih apa yang berkaitan dengan anda secara peribadi.

The **subconscious mind** is a data-bank for everything, which is not in your conscious **mind**. It **stores** your **beliefs**, your **previous experience**, your **memories**, your **skills**. Everything that you have seen, done or thought is also there. **It is also your guidance system.**



DEFINISI

Komunikasi adalah **penghantaran, penerimaan** atau **pertukaran maklumat** dengan tulisan, percakapan atau imej visual, atau **kombinasi** ketiga-tiga unsur tersebut supaya bahan yang dikomunikasikan difahami dengan jelas oleh sesiapa yang terlibat

1. PENGENALAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

1. CONTEXTUAL VIEW

- Komunikasi yang tidak mengambil kira hubungan di antara pihak yang berinteraksi

2. DEVELOPMENT VIEW

- Komunikasi yang berlaku di antara pihak-pihak yang telah mengenali antara satu sama lain.

1. PENGENALAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

- Satu proses yang kompleks kerana melibatkan persepsi
- Berlaku secara semuka / tidak semuka
- Untuk mendapatkan sefahaman antara satu dengan lain
- Menambahkan kepercayaan, kemesraan dan keyakinan

1. PENGENALAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

- Membantu mengetahui persepsi orang terhadap kita
- Cara berkomunikasi akan menentukan hubungan seterusnya
- Kemahiran mendengar

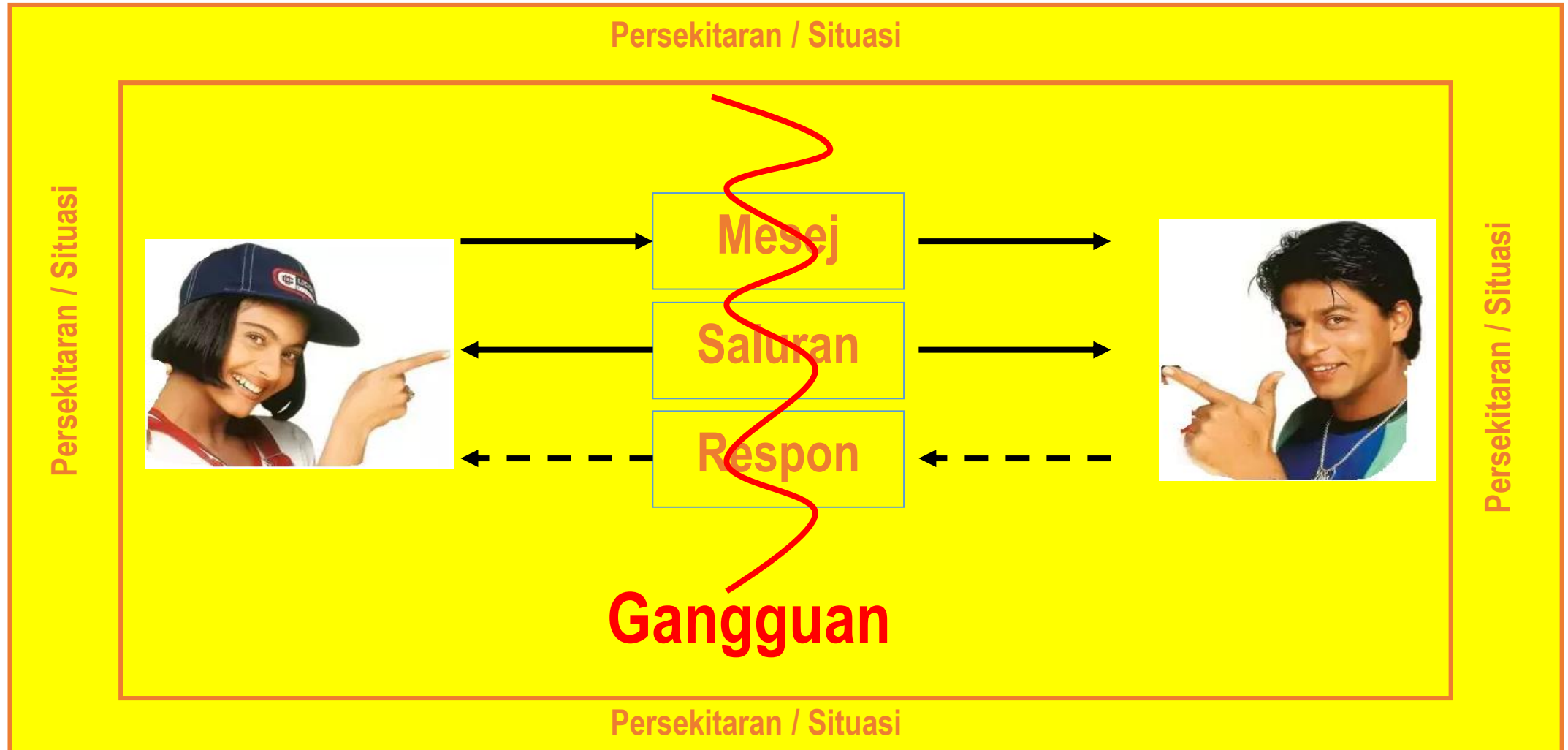
2. MODEL

KONSEP KOMUNIKASI

- Ada Komunikator dan Komunikan
- Komunikator adalah individu atau kelompok yang berusaha mengadakan komunikasi dengan individu atau kelompok lain
- Komunikan adalah individu atau kelompok yang menerima hasil idea, maklumat, berita atau fikiran komunikator
- Konsep Komunikasi juga adalah pertukaran simbol yang bermakna, satu aktiviti pemindahan maklumat atau menggunakan media

2. MODEL

PROSES KOMUNIKASI



2. MODEL

SALURAN KOMUNIKASI

- Bersemuka
- Mesyuarat
- Surat / Memo
- E-mel
- Telefon
- Laporan
- Ucapan
- Alat siar raya
- Sidang video
- Televisyen
- Radio
- Media sosial

2. MODEL

HALANGAN KOMUNIKASI

- LUARAN - Bunyi bising
- Objek fizikal
- Jarak lokasi
- Kerosakan peralatan
- Persekitaran / suasana tidak selesa

2. MODEL

HALANGAN KOMUNIKASI

DALAMAN - Sikap, budaya dan nilai yang berbeza
(Psikologi)

Kurang kemahiran komunikasi

Maklumat tidak tepat (marah, tertekan)

Tiada minat (penyampai/penerima)

Tahap kesihatan

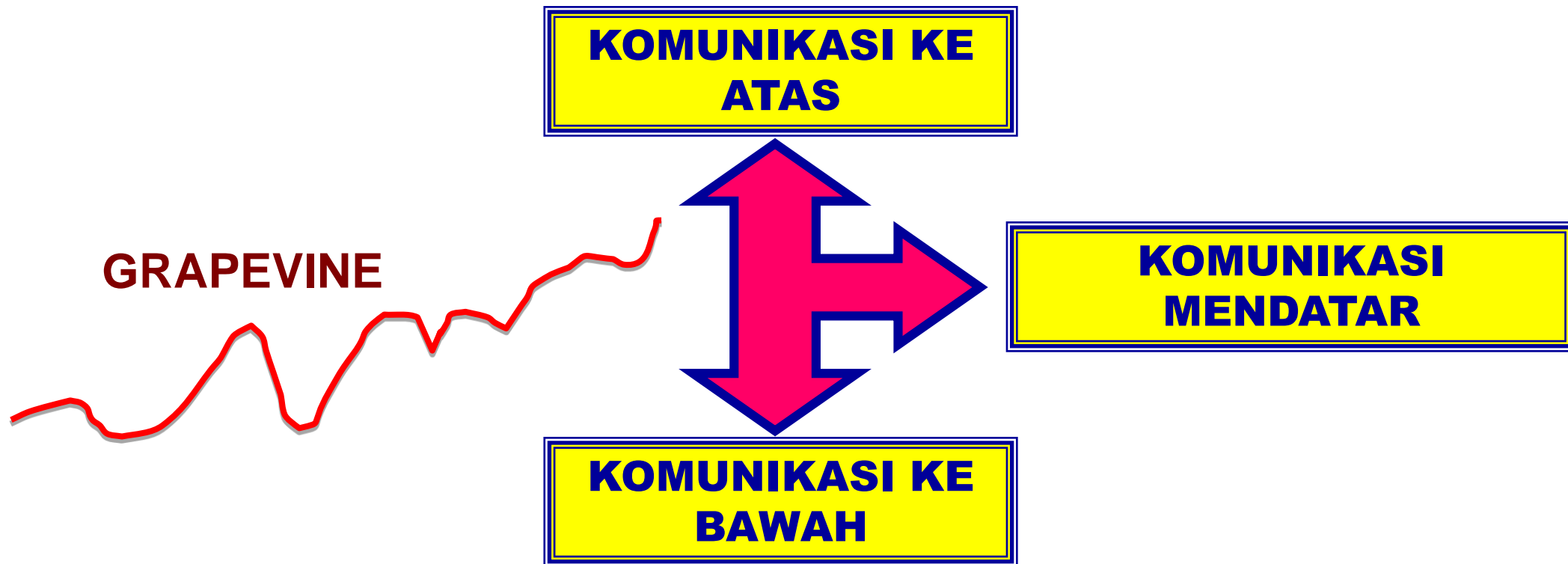
Kuman negatif

HALANGAN KOMUNIKASI

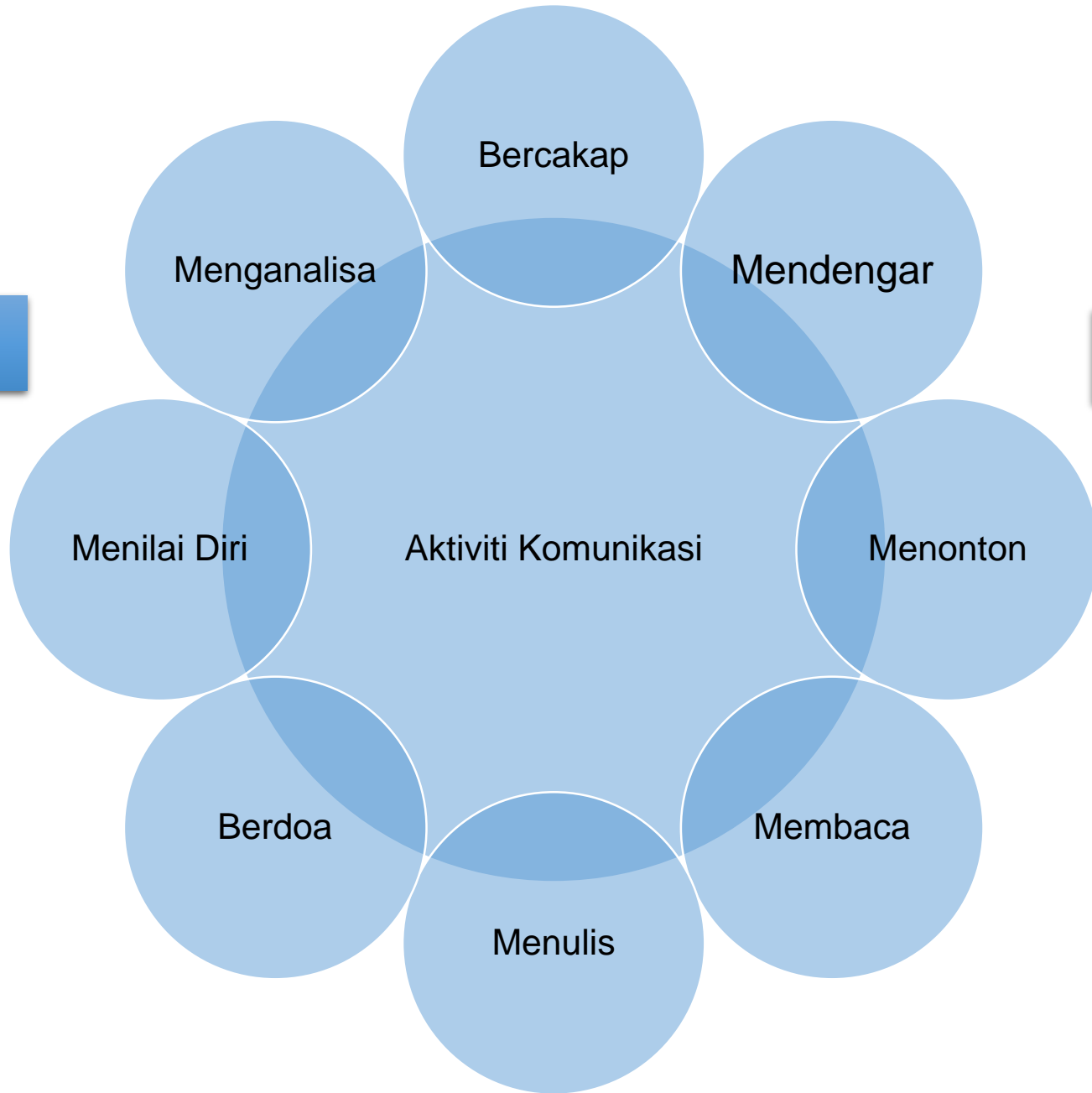
Kuman Negatif

- Tidak boleh!
- Mengapa pula saya
- Saya tidak tahu
- Saya tidak mahu
- Susahnya!
- Saya tidak cukup masa
- Bencinya!
- Mesti tak elok
- Orang lain tak faham
- Malasnya

4 JARINGAN DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI

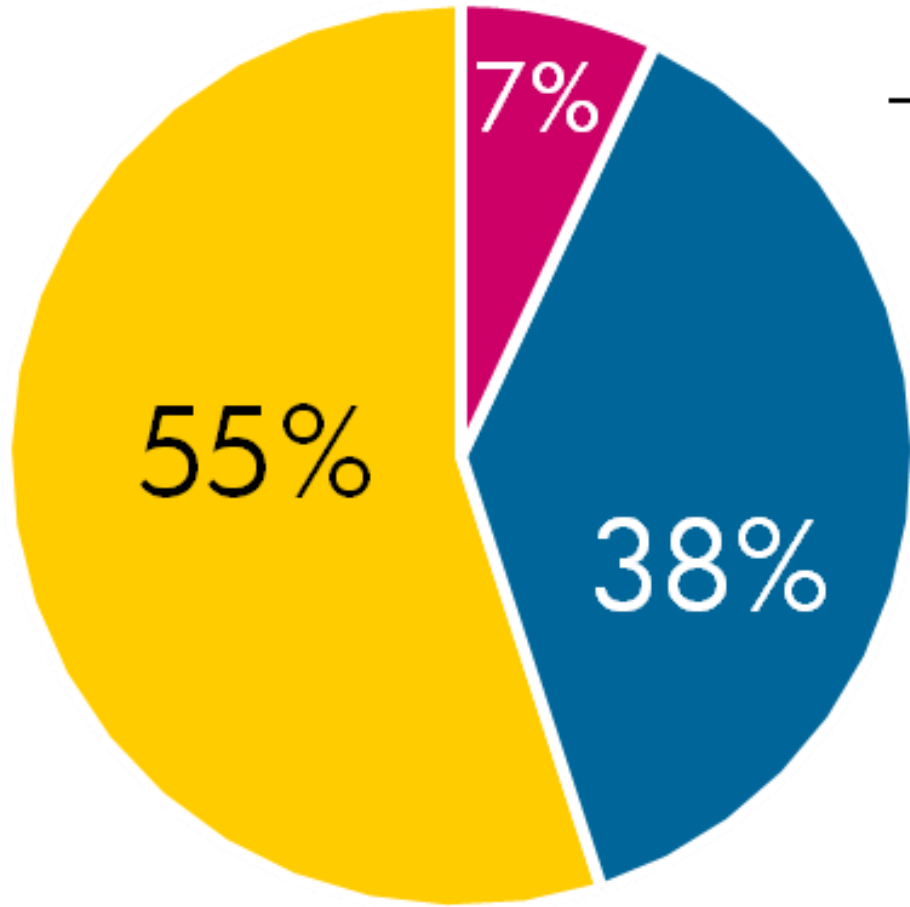


Intra



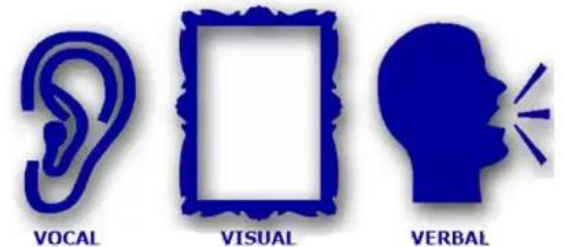
Inter

Dr. Albert Mehrabian's 7-38-55% Rule



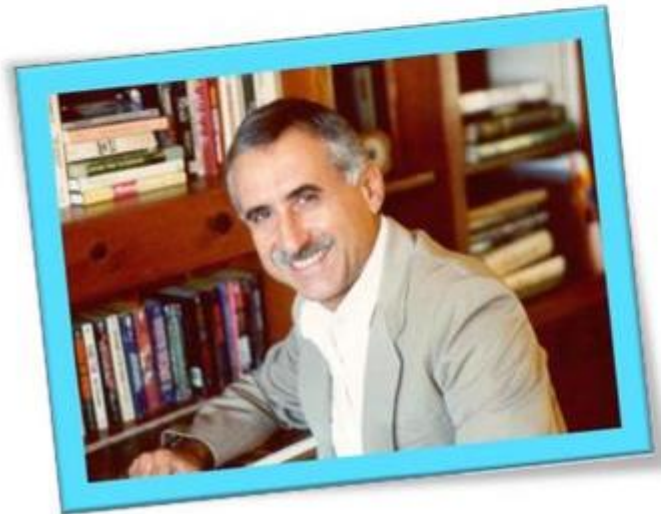
Elements of Personal Communication

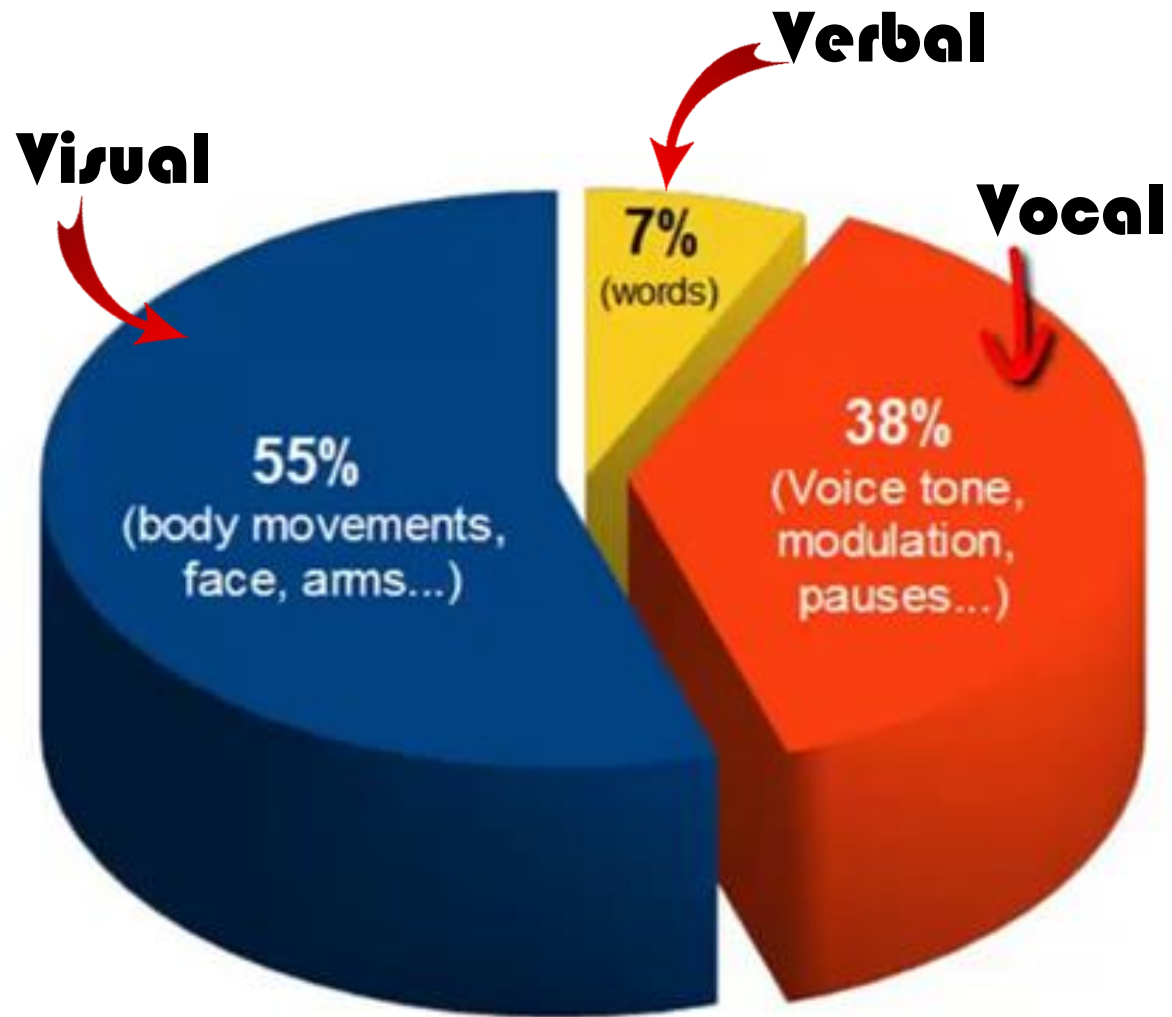
- 7% spoken words
- 38% voice, tone
- 55% body language



Professor **Albert Mehrabian's** communications model:

- Just **7%** of meaning in the **spoken words**
- **38%** of meaning is in the **tone of the voice**
- **55%** of meaning is in **facial expression**





**Komunikasi manusia
memberi impak dalam tiga
cara – 3 V**

-Albert Mehrabian, UCLA

WORDS 7% - Verbal

- **Pronunciation**
- **Clarity**
- **Simple**
- **Slang and swearing**
- **Ers and ums**
- **Words**
- **Symbols**
- **Jargon**
- **Facts, figures and technical data**

Anda DENGAR dan INGAT apa yang anda dengar

1. Macam mana awak buat kerja ni? Lambat!
2. Kenapa lambat ni?
3. Dah berapa lama bekerja? Kenapa awak tak boleh ingat?
4. Kenapa tak hantar laporan ni sebelum tujuh haribulan?
5. Apa saya nak jawab dengan stakeholder?
6. Benda ni bukannya susah pun.
7. Kenapa awak suka menyusahkan orang?



Apabila anda meluahkan kepada orang lain,
ini yang mungkin anda ingati

Dia kata saya lembap, tak reti buat kerja. Macamlah saya baru kerja sehari. Dia cakap saya pelupa. Dia yang nak bodek stakeholder nak hantar laporan cepat-cepat. Desak saya pula. Kalau dia rasa benda ni senang dia patut buat sendiri. Sakit hati betullah!



Pernyataan semula –
Anda DENGAR dan INGAT apa yang anda dengar

1. Hari ni tujuh hari bulan. Kita sepatutnya hantar laporan ni **berapa haribulan?**
2. Kita kena **maklum** kepada stakeholder perkara ni.
3. **Apa yang menyebabkan** kita tak boleh hantar tepat pada masanya.
4. Ada **perkara lain kita perlu** urus tak untuk kita siapkan laporan ni?
5. **Bila secepatnya** kita boleh hantar laporan ni?
6. **Kepada siapa** kita boleh hantar untuk cecutkan proses ni?

~~Kenapa?~~

~~Kenapa?~~

~~Kenapa?~~



Vocal 38%

- Voice
- Volume
- Speed
- Inflection
- Modulation
- Emphasis
- Pause
- Bright
- Exciting
- Confident
- Positive / Negative



There's a Message in Your Voice

While speech is how you use words, voice is how you create sound.

To your listeners, your voice is a part of who you are and what you believe.

Vocal 38%

Pendengar/audiens menghakimi keikhlasan anda terhadap mereka melalui suara

Contoh:

Monotonous - menggambarkan tidak ambil berat terhadap mereka
- tidak kisah mereka dengar atau tidak
- tidak ambil kira maklum balas mereka

Ekspresi - membezakan maksud
- menekankan maksud

PENEKANAN SUARA - VOCAL

Saya patut terima jawatan itu

Saya **patut** terima jawatan itu

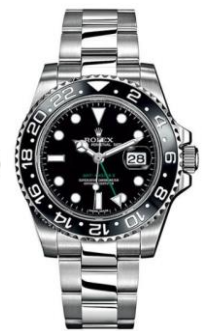
Saya patut **terima** jawatan itu

Saya patut terima **jawatan** itu

Saya patut terima jawatan **itu**

Visual – 55%

- Pakaian – pada tubuh dan persekitaran
- Penampilan
- Bahasa badan
- Mimik muka
- Jarak fizikal
- Sentuhan
- Pandangan mata
- Imej



Combining power with warmth can be very effective



Nonverbal signals of warmth

Face

- Smiling or pleasant facial expression
- Eye contact while listening

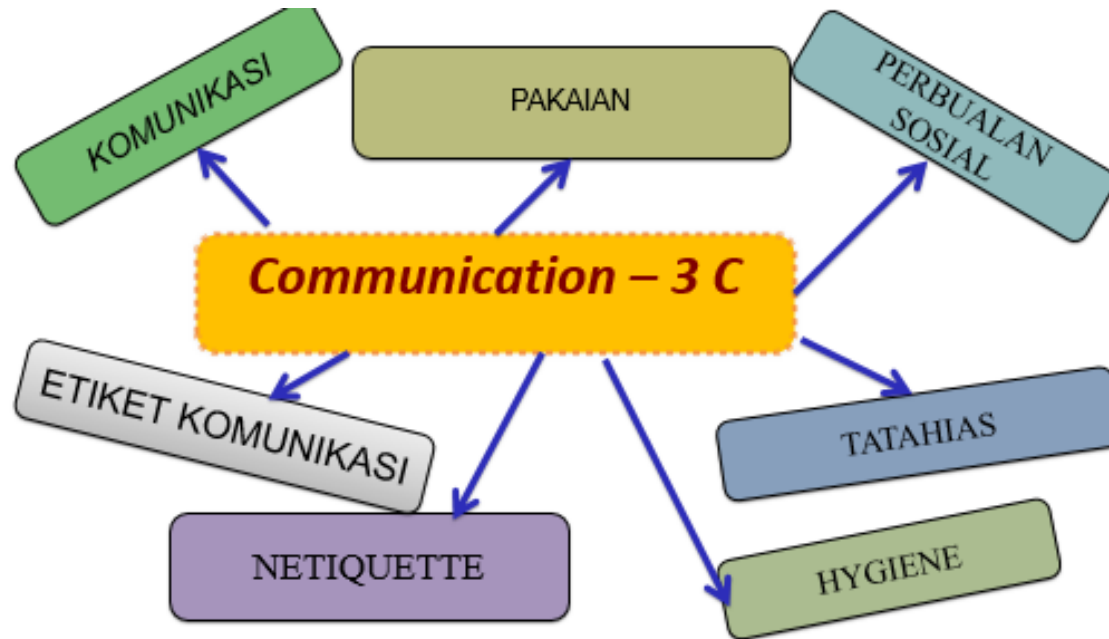
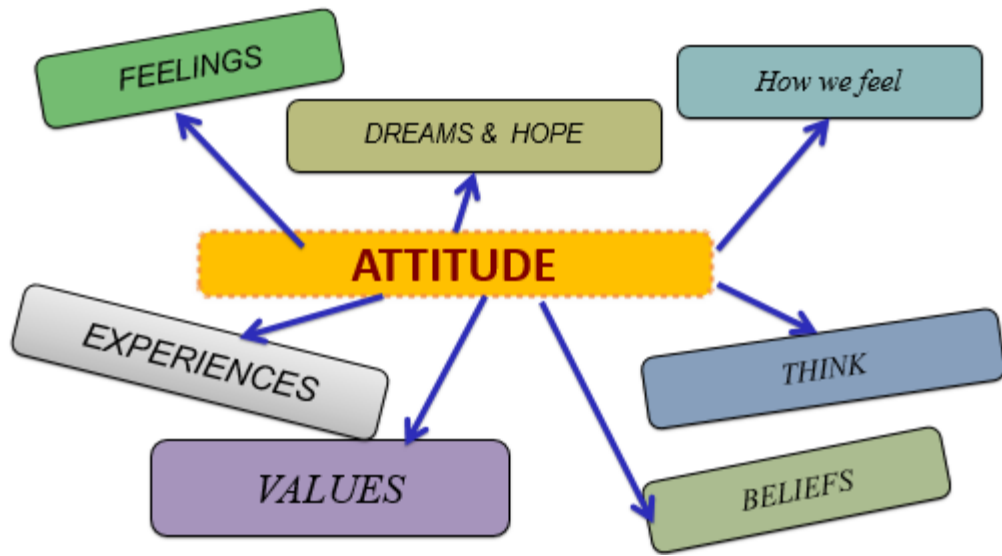
Voice

- Vocal tone
- Natural pace and pitch

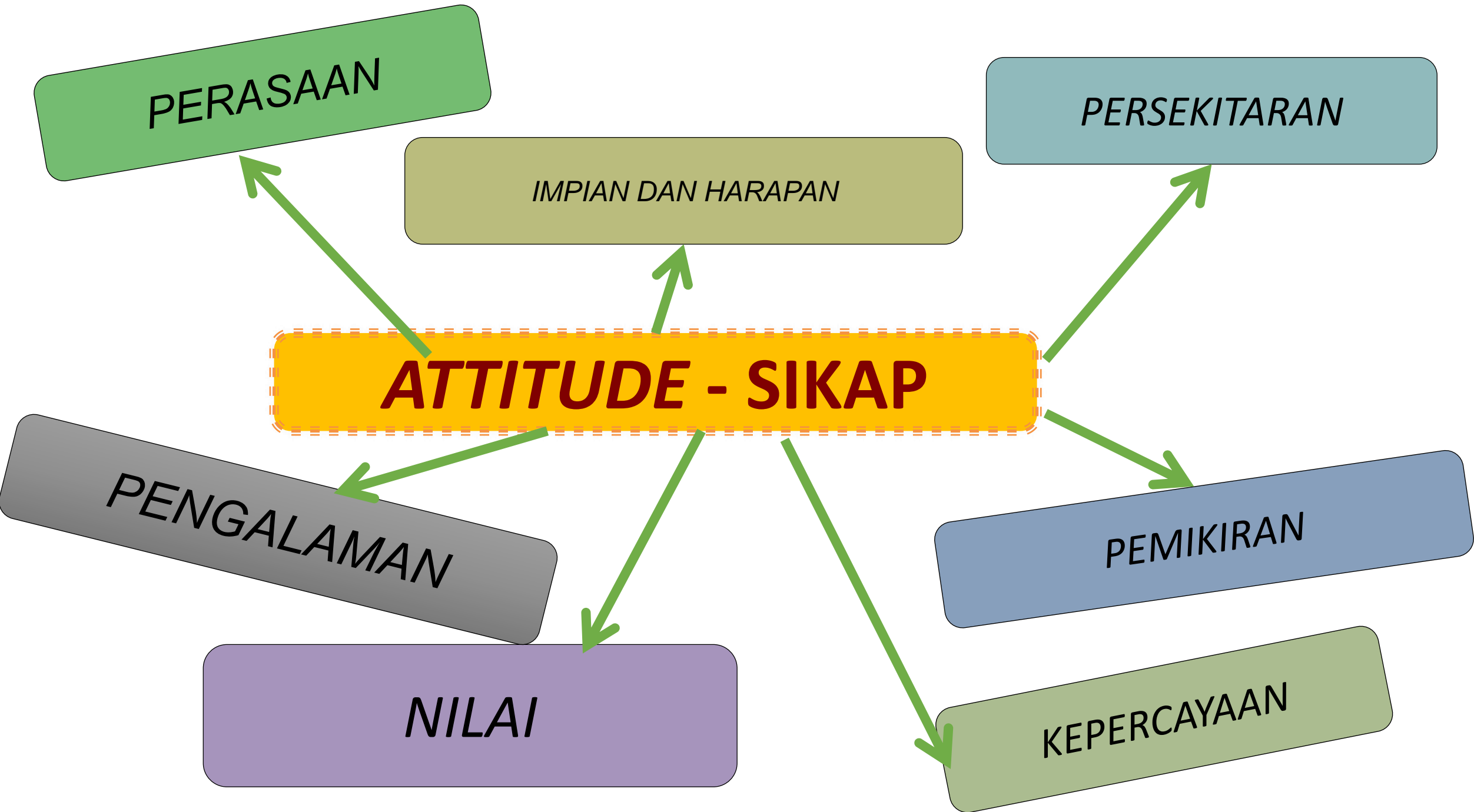
Posture

- Torso facing other person
- Arms in open posture
- Leaning slightly toward, not away from
- Sitting beside or diagonal, not opposite

“If you talk to a man in a language he understands, **that** goes to his head. If you talk to him in his language, **that** goes to his heart” – Nelson Mandela



A B C DALAM KOMUNIKASI



ATTITUDE

$$E + R = O$$

Thoughts

Emotions

Behaviour

You can't change the event, but you can change your response which will change the outcome.

ATTITUDE

Adab tertib dalam sesuatu kelompok masyarakat atau sesuatu pekerjaan.

Peraturan yang biasa dalam tingkah laku sosial.

Ketetapan atau kod imej yang **diterima dalam upacara** seperti didalam istana atau dalam majlis formal atau masyarakat amnya.

Peraturan pergaulan dan budi bahasa.

PERLU FAHAM

Hukum-hukum yang lazim dalam sopan santun yang dipatuhi antara ahli-ahli dalam **profesion yang sama.**

Top 10 rude Malaysian habits

THE 'Ugly Malaysian' label remains stuck, no thanks to rudeness and selfish behaviour among many of us. Inconsiderate and aggressive drivers remain a bane on the roads along with those who dirty toilets, ignore no-smoking, no-eating and no-littering signs and don't bother to practise common courtesies. > **SEE PAGE 6**

ATTITUDE



1 Rude and unsafe driving such as changing lanes without indicating, tailgating and honking impatiently.

2 Not obeying signboards - eating in LRT, lighting a cigarette in non-smoking areas, littering, parking in no-parking zones.

3 Snatching a parking lot while someone else is waiting for it.

4 Malaysians not giving up seats for pregnant women and elderly people.



8 Not saying "thank you" when someone does something nice for you.

7 Not holding open doors or elevator doors for people after them.



9 Inconsiderate practices eg. leaving shopping trolleys in the parking lot, squatting on toilet bowls/ dirtying public toilets.

10 Being late.



6 Talking loudly on their cell phones in public spaces like the cinema.

5 Not allowing passengers out of public transportation like trains and buses before entering.

ATTITUDE

PICK UP AFTER YOURSELF!



SEMAK SIKAP KITA

Adakah kita...?



- ✓ Gelojoh ketika makan
- ✓ Banyak bercakap
- ✓ Suka marah-marah
- ✓ Hasad dengki
- ✓ Kedekut & bakhil

- ✓ Bermegah-megah
- ✓ Cintakan dunia
- ✓ Ego / sombong
- ✓ Ujub / bangga diri
- ✓ Gemarkan pujian

ATAU SEBALIKNYA

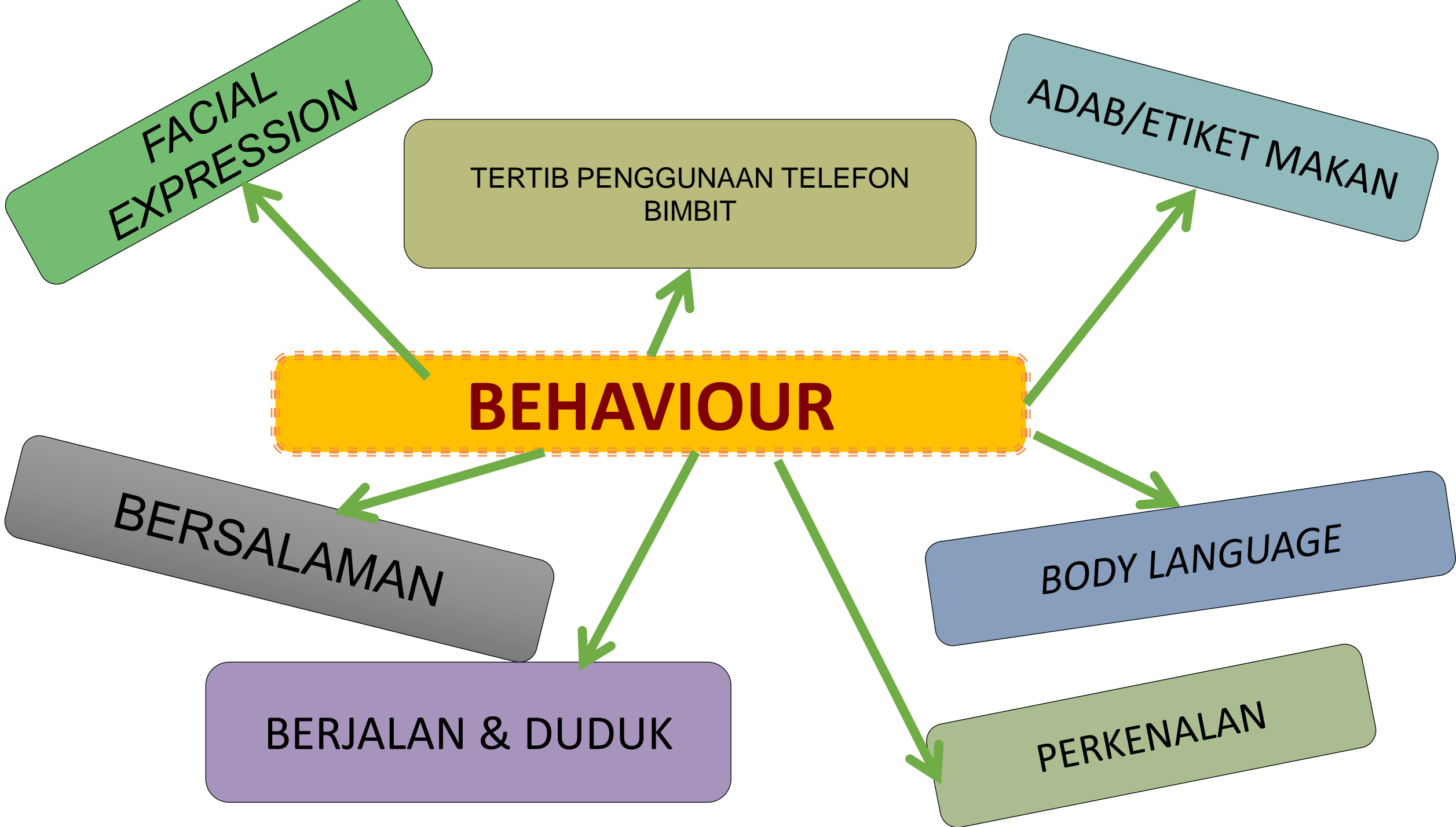
Your attitude determines your direction.



SEMAK : SIKAP vs SIFAT

MAHMUDAH

MAZMUMAH



BEHAVIOUR

BODY LANGUAGE



positive?



negative?



Body facing front and open posture show confidence



POSITIVE

Direct gaze and broad smile show friendly attention

Direct gaze shows attention



NEUTRAL

Relaxed arms and legs show lack of tension

Indirect gaze is evasive

Ear-pulling indicates doubt

Body turned away signifies rejection of what other person is saying



NEGATIVE

Slight slumping shows lack of confidence

GAYA DUDUK

- Bila duduk, rapatkan kaki dan lutut.
- Letakkan kaki menyerung ke sebelah kanan atau kiri (bagi wanita).
- Elakkan goyangkan kaki.
- Elakkan *cross-legged* atau paha atas paha.
- Jangan membuka kasut
- Masuk/Keluar Kereta



CARA/GAYA DUDUK

- i. Masuk dari sebelah kanan kerusi jika keadaan membolehkan.
- ii. Duduk tegak, jangan membongkok.
- iii. Sandarkan badan ke belakang dan kempiskan perut.
 - i. Letakkan kedua belah tangan di atas riba.

BEHAVIOUR



KURANG SOPAN



SOPAN

BEHAVIOUR



KURANG SOPAN



SOPAN

BERJALAN

- Sopan
- Tertib dan yakin
- Jangan bongkok
- Jangan menghentak kaki
- Jangan seret kaki
- Tegakkan badan dan angkat muka ke hadapan
- Jangan terlalu melenggang lenggok



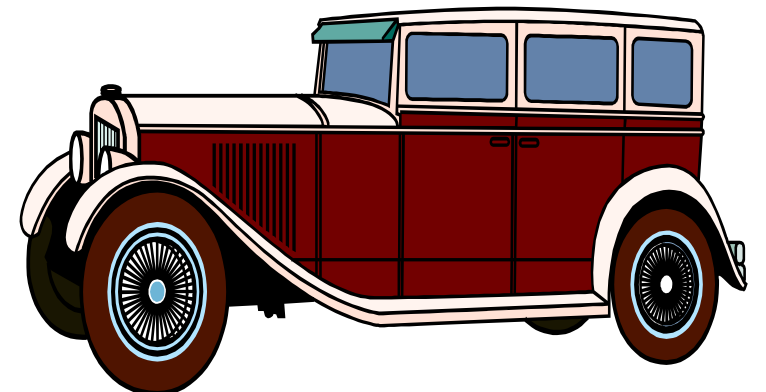
Berjalan di tepi jalan (pasangan).

- Lelaki di 'kawasan berbahaya'.
- Sentiasa awasi kenderaan yang lalu lalang.
- Beri bantuan menyeberangi jalan.



Masuk dan keluar kereta.

- Masuk kereta bermula dengan punggung.
- Keluar dari kereta bermula dengan kaki.
- Suami keluar dulu, diikuti oleh isteri (jika kedua-duanya duduk dibelakang).



Masuk dan keluar lif.

- Beri laluan
- Keluar dahulu jika berhampiran pintu.

Turun naik tangga bergerak (*Escalator*).

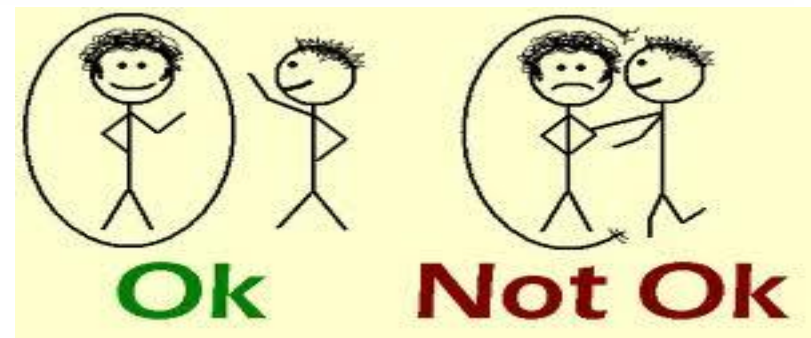
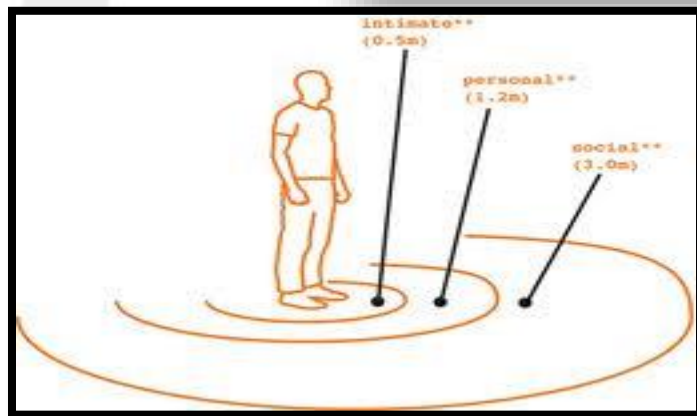
- Jika naik, isteri dahulu diikuti suami ekori dari belakang.
- Jika turun, suami dahulu untuk beri bantuan.



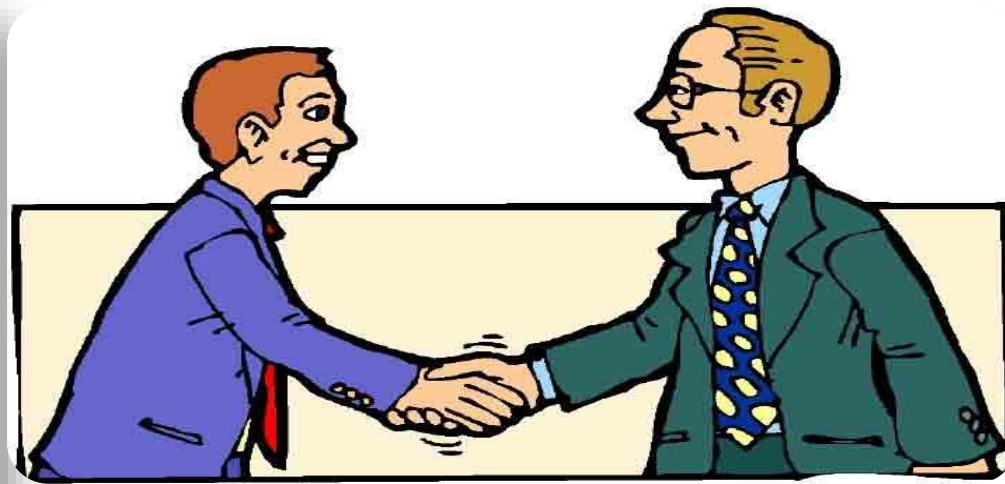
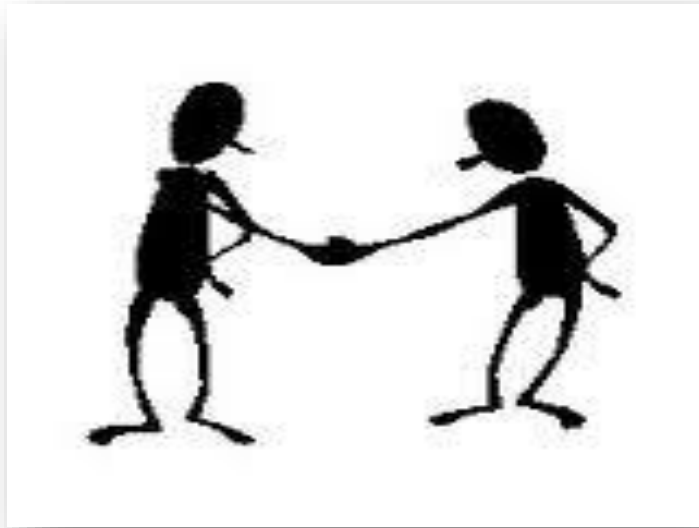
Menaiki Eskalator



JARAK



TERTIB BERKENALAN



PRINSIP PERKENALAN

- Lelaki kepada wanita.
- Orang kurang penting kepada orang lebih penting.
- Orang lebih rendah pangkat kepada orang lebih tinggi pangkat.
- Orang lebih muda kepada orang lebih tua.
- Pilih perbualan yang sesuai.

MEETING SOMEONE FOR THE FIRST TIME

1. Introduce yourself by clearly stating your name
2. Make direct eye contact. Get a pleasant expression on your face
3. Give a firm handshake
4. Stand up straight ->portray confidence & energy
5. Keep still. Constantly moving your hands/feet will suggest nervousness.
6. Think before you speak. Make a conscious decision to wait before you answer a question.
7. Try to collect & organize your thoughts

Shaking Hands

When to do it?

- When you meet someone for the first time
- When you welcome someone into your office, home or any other common place
- When you run into someone you know
- When you say farewell
- When someone offers a hand in greeting

NO - DURING PANDEMIC

BERJABAT TANGAN



BEHAVIOUR

BERJABAT TANGAN



PEMBERIAN *BUSINESS CARD*



PENAMPILAN DIRI YANG POSITIF

Pamerkan air muka yang mesra dan senyum



Bersifat peramah dan melafazkan ucap selamat



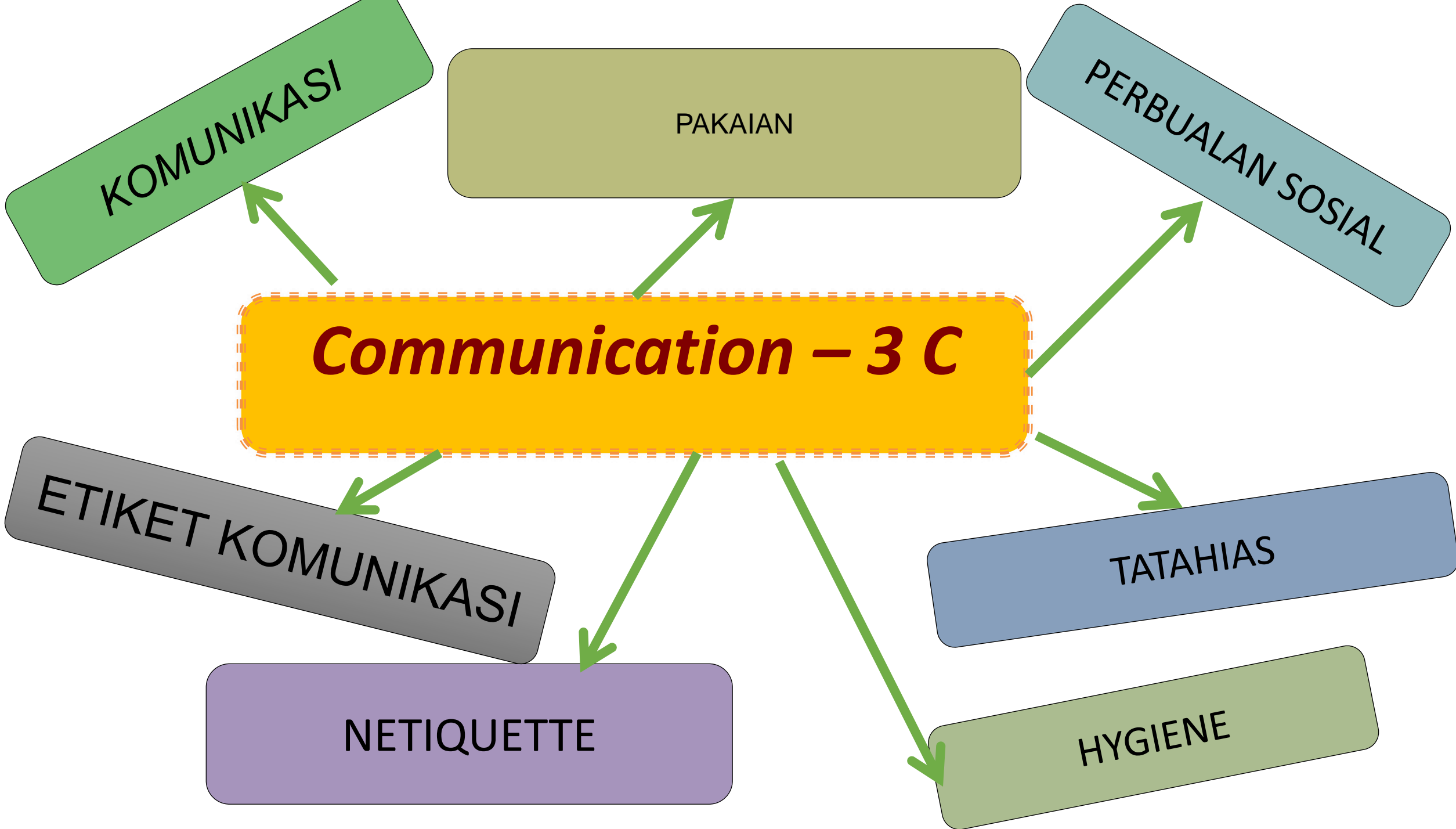
Perkenalkan diri, '**bersalam**' dan tunjukkan minat



Ingat nama orang yang baru anda kenali

Perlihatkan keyakinan diri dan rasa selesa





Communication
- 3 C

COMMUNICATION
-KOMUNIKASI

BERKESAN

MENDENGAR

NETIQUETTE

CLOTHING
- PAKAIAN

PERATURAN

KESESUAIAN

TIPS

CLEANLINESS
- KEBERSIHAN

RUANG LINGKUP BIDANG KOMUNIKASI

- 1) Intrapersonal
- 2) Interpersonal
- 3) Komunikasi Kumpulan
- 4) Komunikasi Dalam Organisasi
- 5) Komunikasi Publik
- 6) Komunikasi Awam
- 7) Komunikasi Silang Budaya/Antarabangsa
- 8) Komunikasi Atas Talian



PERBUALAN SOSIAL

- Sesuai

Hobi, Muzik, Pakaian, Kesusasteraan, Sukan, Cuaca, dan lain-lain.

- Tidak Sesuai.

Perbualan peribadi, Fahaman politik, Keugamaan, Konflik dan lain-lain.



COMMUNICATION

BUFFET



FINE DINING



Telephone Etiquette



Placing Telephone Call

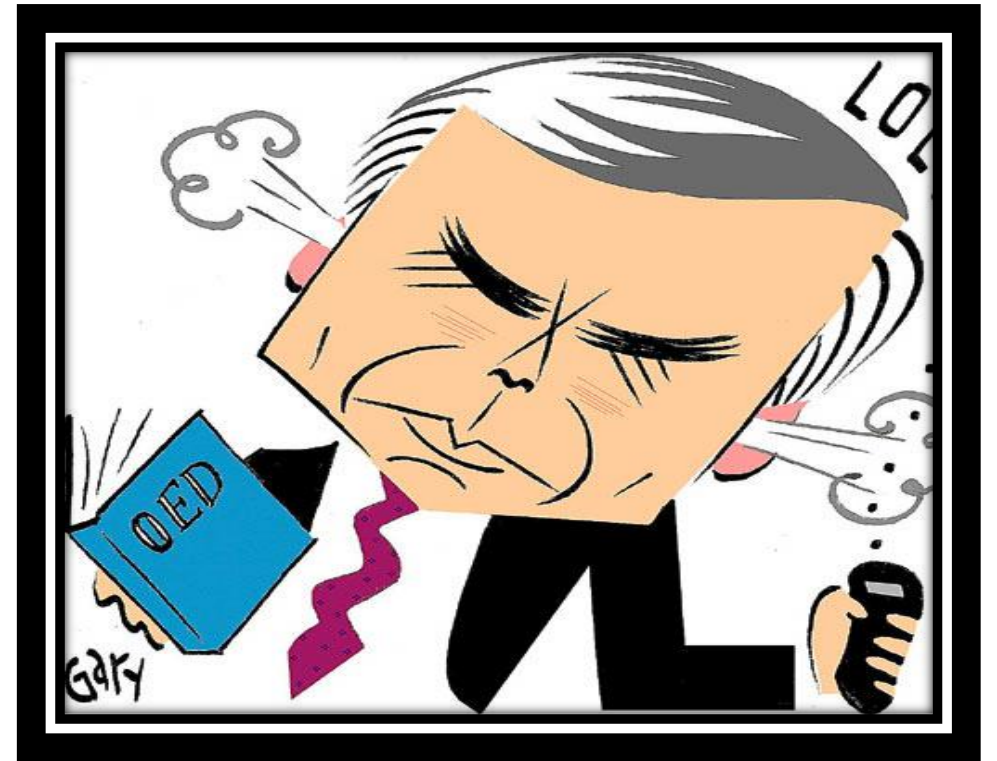
- Keep the time in mind
- Be polite
- Identify yourself
- Ask if this is a good time to talk

Answering Calls

- Friendly tone & greeting
- Speak clearly
- Ask permission before placing someone on speaker phone or on hold
- End calls on a pleasant note

TEXTING LANGUAGE

DY und Rst& dis msg?



Whatsapp Etiquette

- Go easy on new groups
- Know when to end that conversation
- Know when to leave a group
- Be wary when reading a message and not replying
- Change your profile – ‘hey there! i am using whatsapp’ is a tad uninspiring
- Using group chat to converse with only one member
- Failing to contribute
- Sending gross pictures
- Avoid sending messages past 11pm



Email Etiquette

- ✓ E-mail add that is mature and professional
- ✓ Appropriate Subject line
- ✓ Manners
- ✓ Address recipient appropriately
- ✓ Be aware of your tone
- ✓ Get to the point
- ✓ Avoid emoticons, abbreviations and fancy formatting
- ✓ Proper spelling, grammar & punctuations
- ✓ Include your full name at the bottom of your email
- ✓ Reply within 24 hours
- ✓ Do not send / forward jokes, chain letters
- ✓ Take care of confidential information



NETIQUETTE



Peraturan Kerajaan Berkaitan Pakaian

Surat Pekeliling Am Bil. 8 Tahun 1983

- Pemakaian Tanda Nama



Peraturan Kerajaan Berkaitan Pakaian

Pekeliling Perkhidmatan Bil 2 Tahun 1985

- Pakaian Masa Bekerja dan Semasa Menghadiri Upacara-Upacara Rasmi Bagi Pegawai-Pegawai Am



Perfect Fit



Standing away



Bunching in back



Peraturan Kerajaan Berkaitan Pakaian

- Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil 1 Tahun 2008
Pemakaian Pakaian Batik oleh Pegawai Awam Pada Hari Khamis
- Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil 1 Tahun 2006
Fesyen Pakaian Alternatif Sebagai Pakaian Semasa Bekerja dan Menghadiri Upacara Rasmi
- Surat Pekeliling Perkhidmatan Bil 9 Tahun 2013
Pemakaian Two/Three – Piece Pant Suit Bagi Pegawai Awam Wanita Semasa Bekerja



Peraturan Kerajaan Berkaitan Pakaian

- Galakkan Memakai Baju Kebangsaan Pada Hari Jumaat
(15 Mac 2005)



EYES ACCESSING CUES

NLP
NEURO-LINGUISTIC PROGRAMING

HOW TO READ PEOPLE LIKE A BOOK

How to know what people are *really* thinking

LEFT
-LYING



RIGHT
-RECALLING

**BORN
LEADER**



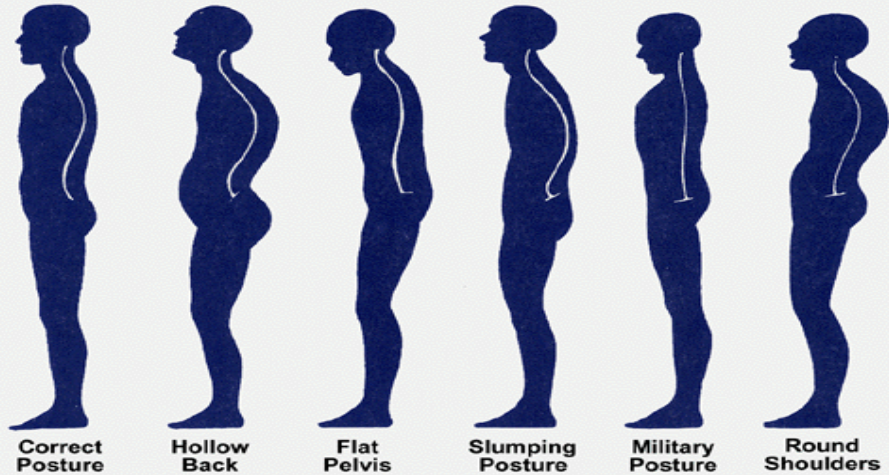
THE



**BOSS
BABY**

LOOK AT YOUR POSTURE... OTHERS DO

POSTURE



HIGH-Power Poses

LOW-Power Poses



BAGAIMANA MENGENALI ORANG YANG :

1. Gugup
2. Yakin
3. Sombong
4. Tenang

Dengan **melihat:**

1. Postur badan
2. Pergerakan tangan
3. Mata
4. Raut / riak wajah

Begitulah juga
orang melihat
kita



MASALAH DALAM KOMUNIKASI

- Konflik
- Mengendalikan rungutan dan aduan
- Mengendalikan kemarahan orang
- Mengendalikan orang yang bersikap autokratik
- Mengendalikan orang yang 'bermuka dua'
- Berkomunikasi dengan orang yang sukar menerima pendapat orang lain

MENGATASI MASALAH KOMUNIKASI

- Faham
- Jadi pendengar yang baik
- Teliti maklumat
- Galakkan orang lain memberi pendapat
- Hargai pendapat dan maklumat orang lain
- Bersemuka
- Bahasa yang sesuai
- Beri maklumbalas

MENGATASI MASALAH KOMUNIKASI

KEMAHIRAN MENDENGAR

- Gunakan 'subconscious mind' anda
- Berhenti bercakap semasa penyampai maklumat sedang bercakap
- Beri tumpuan kepada penyampai
- Tunjukkan anda minat mendengar
- Bersabar
- Kawal perasaan
- Bertanya dengan jelas dan tepat

Menjadi Pendengar Yang Baik

- Memberi tumpuan
- Membongkok ke hadapan
- Kedudukan kepala ke kiri/kanan sedikit
- Tanya soalan
- Beri maklum balas – 3V
- Ulang perkataan tertentu /Mirror
- Tulis – jika sesuai

BAGAIMANA MEMPERBAIKI KOMUNIKASI DALAM PENGURUSAN?

- penyampaian maklumat yang jelas
- perbanyakkan perkongsian idea
- gilap kemahiran mendengar
- galakkan penyertaan
- bina perasaan signifikan
- saling mempercayai
- tingkatkan keyakinan
- suburkan kepercayaan
- perbaiki komunikasi informal
- rawat tembok sikap - sempadan
- gunakan rangkaian elektronik

KELAKUAN KOMUNIKASI DI DALAM ORGANISASI



Pasif



Agresif



Asertif

KELAKUAN KOMUNIKASI PASIF

- Kelakuan / tindakan tidak dapat menegakkan hak dan pandangan anda
- Tidak menyuarakan pandangan
- Berpunca daripada tiada keyakinan diri, bimbang dipersalahkan dan suka mengalah



KELAKUAN KOMUNIKASI AGRESIF

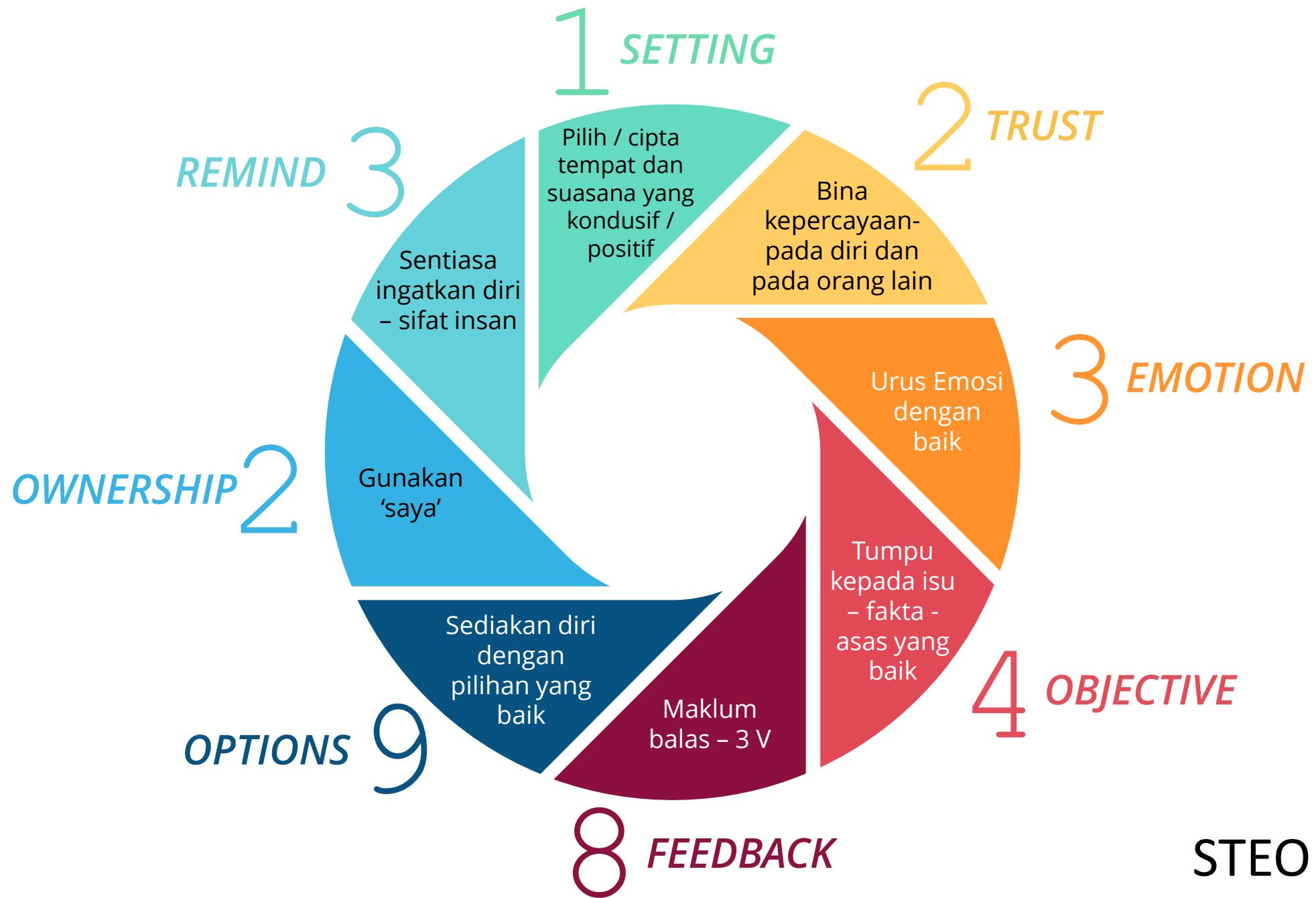
- Pernyataan perasaan, pandangan, hak dengan jelas dan tegas
- Menyinggung dan menyentuh perasaan orang lain untuk mencapai matlamat
- Bersikap defensif, terlalu yakin dengan diri sendiri atau merasa kurang selamat
- Kerap melenting apabila ditegur – salah sangka / tuduhan
- Adakala merendahkan keupayaan orang lain
- Melencong daripada isu / matlamat komunikasi



KELAKUAN KOMUNIKASI ASERTIF

- Orang yang yakin pada diri sendiri
- Dapat menyatakan pandangan dan hak dengan jelas dalam cara yang boleh diterima umum
- Tegak tetapi beradab - berilmu
- Menghormati hak dan pandangan orang lain
- Menghormati mandat atau kedudukan orang lain
- Sedia menerima teguran / input daripada orang lain
- Percaya kepada persamaan hak asasi
- Pencapaian berasaskan inisiatif dan usaha sendiri
- Bersikap terbuka, berani menghadapi masalah dan isu dengan positif
- Boleh berunding dengan baik





STEO FOOR

KELAKUAN KOMUNIKASI DI DALAM ORGANISASI -



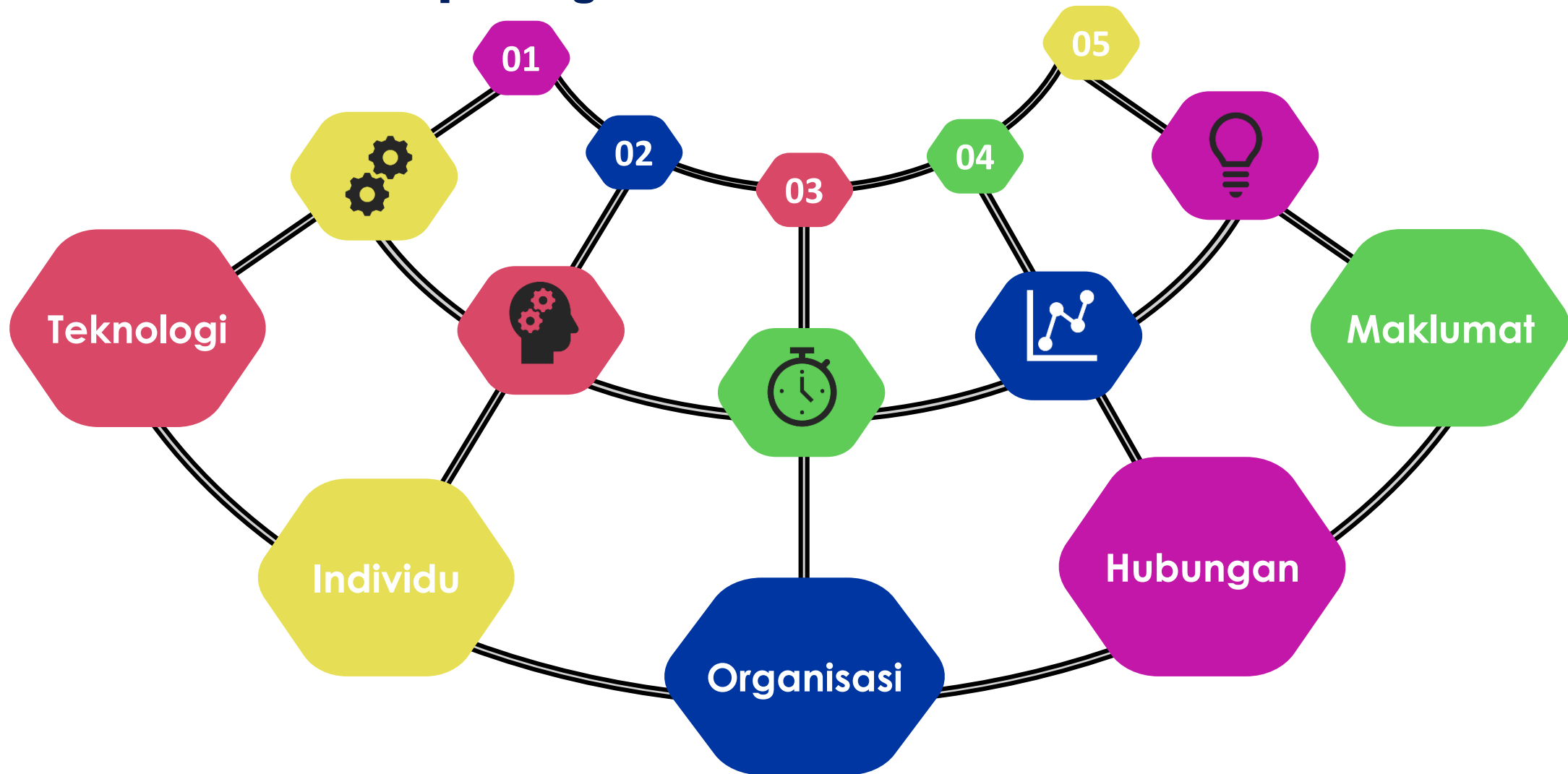
Pasif

Agresif

Asertif

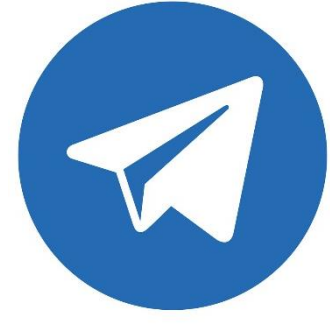
KOMUNIKASI DALAM ERA DIGITAL

Lima elemen penting iaitu:



INFODEMIAK

- Infodemik adalah masalah berkaitan dengan
 - ❖ **penyebaran** maklumat palsu,
 - ❖ **penularan** khabar angin; dan
 - ❖ **kecelaruan** maklumat
- Maklumat palsu boleh membawa akibat tragik dengan memanipulasi dokumen dan gambar yang membuatkan orang ramai percaya maklumat tersebut datang daripada pihak berwajib atau media arus perdana
- Infodemik di Iran - Pengambilan methanol kononya dapat membunuh kuman koronavirus dan mengakibatkan 700 kematian dan ribuan pesakit di hospital



INFODEMIK DI MALAYSIA

Kajian oleh pensyarah di UTM mendapati, sejumlah **77,351 komen** daripada netizen diterima dalam setiap hantaran KP Kesihatan (18 Mac-14 April 2020).

Daripada jumlah ini sebanyak:

- **44,882 komen positif**
- **7,428 komen negatif**

“komunikasi yang tidak beretika dan komen-komen tidak sihat di media sosial terjadi kerana kesan langsung paparam komen tersebut tidak dapat dilihat kepada orang lain selain dari merasa seolah terlupa bahawa mereka sebenarnya sedang berdiri di hadapan ribuan manusia dan melontarkan komen negatif secara terbuka terhadap orang lain di khalayak tanpa rasa malu dan segan” (Pakar psikologi Sherry Turkle)



INFODEMIK DI MALAYSIA

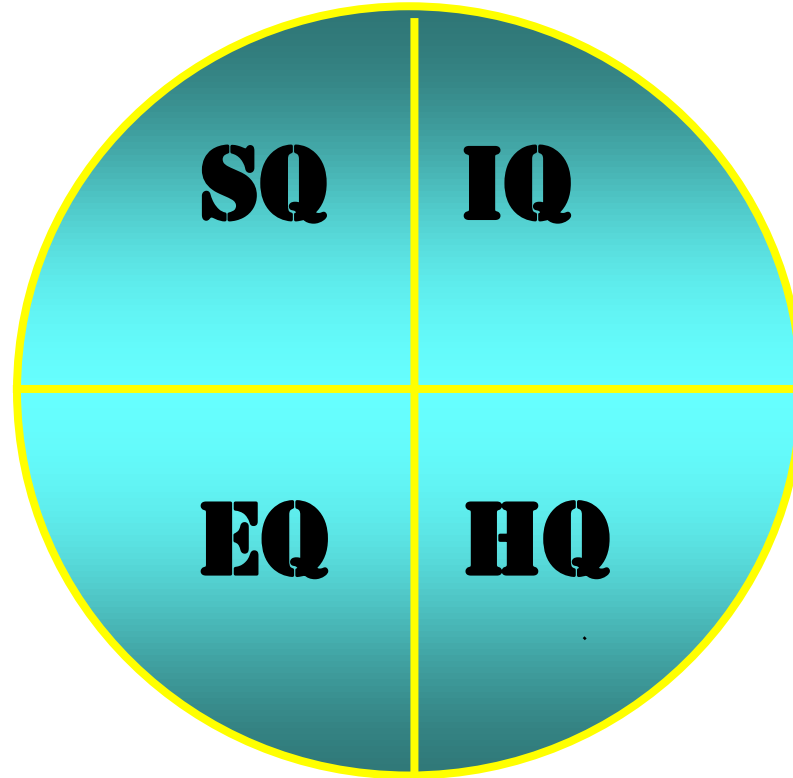
- Kesannya infodemik ini **merencatkan maklum balas** pihak bertanggungjawab, **mengganggu masyarakat** daripada mendapat maklumat tepat serta **melambatkan pelaksanaan** mengatasi wabak
- Individu yang sering membaca paparan atau komen negatif di media sosial sebenarnya boleh **mewujudkan persepsi negatif** di dalam fikirannya tanpa disedari dan akhirnya **cenderung untuk memuatnaik status atau komen yang juga berbaur negatif**








AUDIT KOMUNIKASI



“INTENTION
is more than
wishful thinking.
It's willful direction”

Jennifer Williamson



**4 ORANG
YANG TIDAK
DISENTUH API
NERAKA**

...

HAYYIN

LAYYIN

QARIB

SAHL

HAYYIN

Orang yang tenang
zahir dan batin



QARIB

Orang yang peramah dan
suka tersenyum – Namun
tidak pula berkata sia-sia

LAYYIN

Orang yang lembut
dan bersopan
santun di dalam
berkata-kata



SAHL

Orang yang sentiasa
memudahkan urusan orang
lain

4 CIRI ORANG YANG DIHARAMKAN TERSENTUH OLEH API NERAKA



Hayyin
Layyin
Qarib
Sahl

Dari Abdillah bin Mas'ud
radhiyallahu 'anhu, ia berkata,

"Telah bersabda
Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam :
'Maukah kamu aku tunjukan orang yang
diharamkan neraka baginya?'
Para sahabat menjawab :
Tentu saja, wahai Rasulullah!
Beliau shallallahu 'alaihi wa sallam menjawab :
'(Haram tersentuh api neraka orang yang)
Hayyin, Layyin, Qarib, Sahl! "

(HR. At-Tirmidzi & Ibnu Hibban,
dishahihkan oleh Al-Albani)

Manfaatkan saluran yang tepat – komunikasi harmoni - semuka, medium, mesej

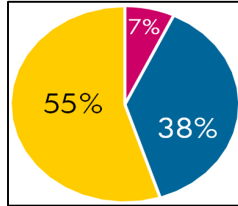
Betul dalam 3 V. Berbicaralah dengan kata-kata yang lemah lembut,



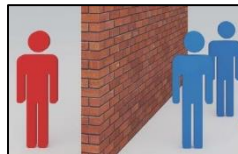
KEBERKESANAAN KOMUNIKASI DIRI:



PERSONALITI KOMUNIKASI



3 V – MEHRABIAN RULE



HALANGAN KOMUNIKASI



KOMUNIKASI ASERTIF



AUDIT KOMUNIKASI DIRI





TERIMA KASIH

isuzana@intanbk.intan.my