

KOMUNIKASI PEMBENTUK INDIVIDU CEMERLANG

MARDIAN SHAH OMAR (PhD)

BA (Hons) USM, MA Leeds UK, PhD UKM

mardianso@um.edu.my



KOMUNIKASI PEMBENTUK INDIVIDU CEMERLANG

- **Timbalan Dekan Hal Ehwal Pelajar**
- **Pengerusi Teknikal Aerobik Gimnastik Malaysia**
- **Juri Bertauliah Sukan Aerobik Gimnastik**
- **Jurulatih Bertauliah Sukan Aerobik Gimnastik**
- **Penceramah Bebas**
- **Pengacara Bebas**

KANDUNGAN KURSUS

PENGENALAN

KOMUNIKASI INTRAPERSONAL

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

KOMUNIKASI BUKAN LISAN

KOMUNIKASI ORGANISASI

KOMUNIKASI MEDIA SOSIAL

KOMUNIKASI DALAM MAJLIS

KOMUNIKASI KHALAYAK

APA ITU KOMUNIKASI

Proses memindahkan maklumat, perasaan, idea, mesej seseorang individu kepada individu atau kumpulan individu yang lain melalui;

Percakapan

Penulisan

Perlakuan

Isyarat

APA ITU KOMUNIKASI BERKESAN

Keberkesanan komunikasi merujuk kepada sumber atau penyampai maklumat yang dapat menyampaikan maklumat atau perutusan, idea atau pengetahuan itu kepada penerima dengan baik dan tepat tanpa menimbulkan kekeliruan atau salah faham.

KOMUNIKASI BERKESAN

Menurut seorang Professor, iaitu Albert Mehrabian (1981), menyatakan bahawa komunikasi berkesan melibatkan 3 elemen penting, iaitu;

7% - tutur kata

38% - nada suara

55% - bahasa badan

KENAPA PERLUNYA KOMUNIKASI BERKESAN

Sarjana Barat, Chris Cole (1993)
menyatakan bahawa 75% masalah di tempat
kerja adalah disebabkan komunikasi.

KEPENTINGAN KOMUNIKASI BERKESAN

JADI APAKAH KEPENTINGAN KOMUNIKASI
BERKESAN INI KEPADA INDIVIDU ATAUPUN
KUMPULAN INDIVIDU DALAM SESEBUAH
ORGANISASI ?

KEPENTINGAN KOMUNIKASI BERKESAN DALAM INDIVIDU

- Mencerminkan imej dan peribadi yang kita miliki.
- Menjadi satu aset penting dalam dunia pekerjaan.
- Cemerlang akademik tidak bererti cemerlang dalam komunikasi.
- Menjalinkan hubungan dengan pihak atasan, rakan sejawat, bawahan serta pelanggan.
- Imej positif sesuai dengan kedudukan atau jawatan yang dipegang.

KEPENTINGAN KOMUNIKASI BERKESAN DALAM ORGANISASI

- Meningkatkan produktiviti organisasi.
- Mengurangkan konflik dan salah faham.
- Mewujudkan hubungan yang baik dalam persekitaran.
- Melakar kejayaan organisasi.
- Manfaat lain – tingkat inovasi dan kebebasan idea.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI : CIRI-CIRI KOMUNIKASI BERKESAN

- Kandungan Mesej
- Kaedah Penyampaian
- Kepercayaan
- Keupayaan Penerima
- Kejelasan Maklumat
- Kesenambungan

KEMAHIRAN KOMUNIKASI : PROSES

- Sumber
- Penyampai
- Mesej
- Saluran
- Penerima
- Hasil

CIRI-CIRI KOMUNIKASI BERKESAN

- Memberi sapaan atau salam
- Senyum atau anggukkan kepala
- Pamerkan sikap ikhlas dan jujur
- Menjadi pendengar yang baik
- Kemukakan idea atau soalan yang disukai
- Kawal emosi dan bahasa badan
- Kawal pertuturan dan bahasa
- Elakkan tanggapan negatif

TEKNIK KOMUNIKASI BERKESAN

Antaranya;

1. Berhati-hati memilih perkataan
2. Kawal nada suara
3. Kawal bahasa badan

MENDENGAR DENGAN BERKESAN

- Kurangkan alihan tumpuan 'distraction'
- Ambil masa untuk mendengar – fokus isi penting
- Kurangkan menyampuk
- Layan orang lain seperti mana anda mahu dilayan

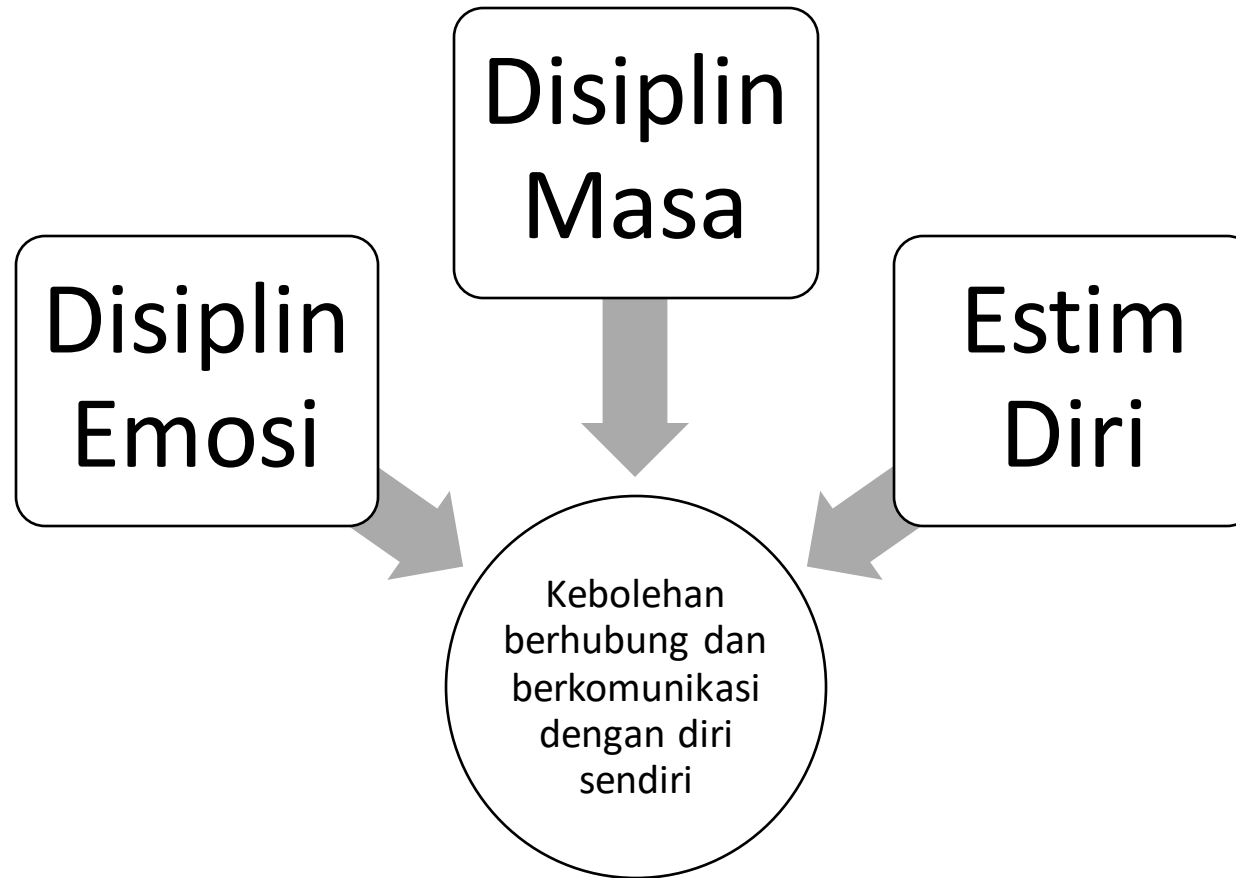
HALANGAN KOMUNIKASI BERKESAN

- Bahasa dan perkataan mempunyai makna berlapis
- Perbezaan budaya
- Punca yang meragukan - gosip
- Keadaan sekitar yang tidak sesuai
- Sekatan emosi – tidak mampu meluahkan
- Tidak yakin, kurang minat dan berprasangka
- Pemahaman yang berbeza
- Pengalaman lalu - trauma

KOMUNIKASI INTRAPERSONAL

KEMAHIRAN KOMUNIKASI

Komunikasi Intrapersonal : Asas



Komunikasi Intrapersonal : Disiplin Emosi

Disiplin emosi bermaksud bagaimana kita menangani emosi dengan bijak dan tidak melakukan sesuatu tindakan atas dorongan emosi semata-mata. Ia juga dikenali sebagai *emotional intelligence*.

Pengurusan emosi melibatkan:

- Tekanan kerja atau tugas yang bertimbun
- Menangani kemarahan orang lain terhadap kita
- Kecelaruan emosi akibat tidak cukup waktu berehat dan bertenang
- Kecelaruan pengurusan masa dan estim diri

Komunikasi Intrapersonal : Disiplin Masa

Disiplin masa merujuk kepada ketepatan masa.
Menepati masa pula bermaksud, berada di sesuatu tempat selewat-lewatnya 10 minit lebih awal daripada waktu yang dijanjikan.

Tanda-tanda pengurusan masa tidak berkesan:

Selalu lewat	Projek tidak selesai	Terlupa dan terlepas pandang	Fikiran mengganggu fokus	Tiada masa rehat	Sentiasa ada banyak kerja	Kerja tidak penting mengganggu kerja penting
--------------	----------------------	------------------------------	--------------------------	------------------	---------------------------	--

Komunikasi Intrapersonal : Disiplin Masa

Langkah-langkah pengurusan masa berkesan:

- Menetapkan matlamat
- Mengenal pasti dan menentukan keutamaan
- Semak semula jadual kerja
- Mengenal pasti aktiviti tidak produktif
- Membuat perancangan dan senarai tindakan
- Mulakan dengan fikiran positif
- Berehat dan bercuti
- Hindari sikap 'semuanya mesti sempurna'
- Jangan menangguhkan kerja

Komunikasi Intrapersonal : Estim Diri

Estim diri merujuk kepada :

- bagaimana cara kita menilai diri
- bagaimana kita memotivasikan diri
- bagaimana kita bangkit selepas terjatuh
- bagaimana kita berdikari tanpa bantuan orang lain

Kaedah bagi meningkatkan estim diri:

Jauhkan diri
daripada penyakit
'alasan'

Jangan hanya
melihat,
bertindaklah!

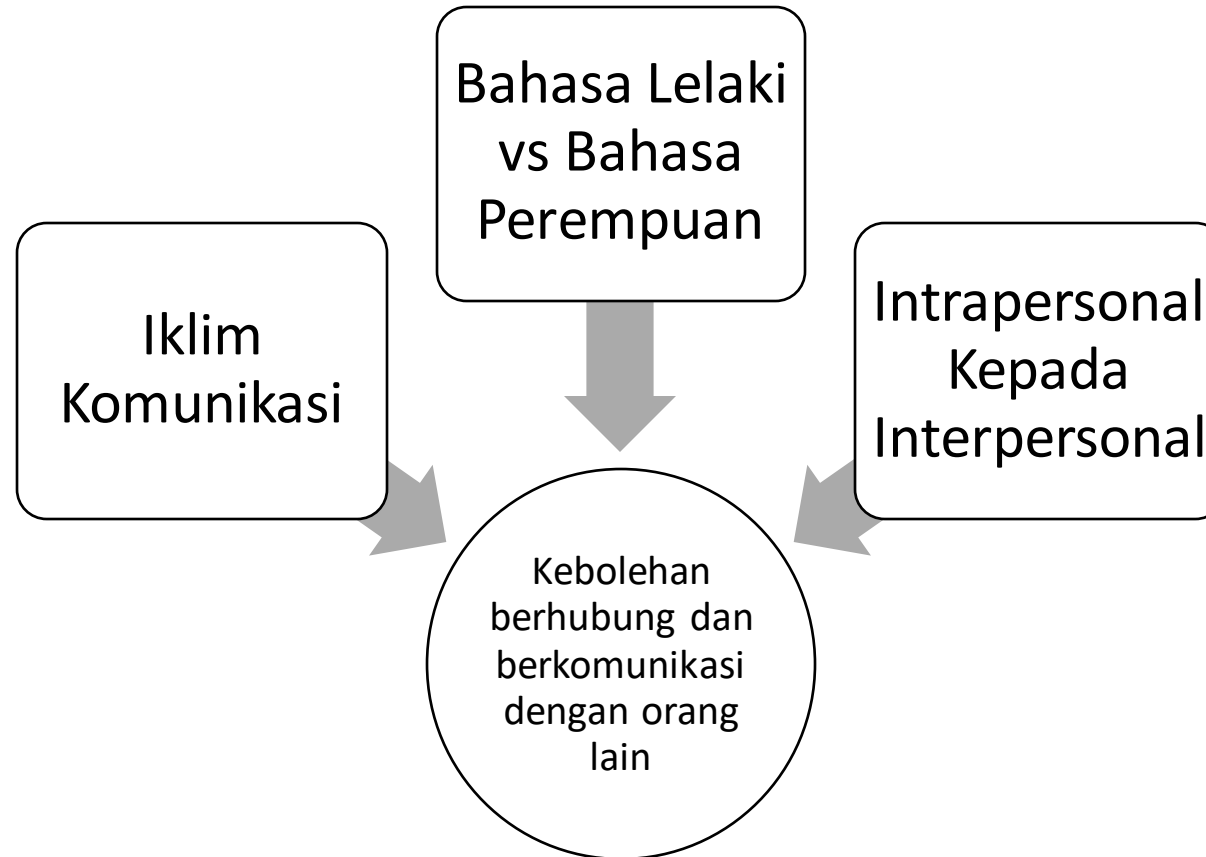
Hapuskan rasa takut
– punca tidak ada
keyakinan diri

Sentiasa berfikir
dan berjiwa besar

Fikirkan mengenai
orang lain dengan
cara yang betul

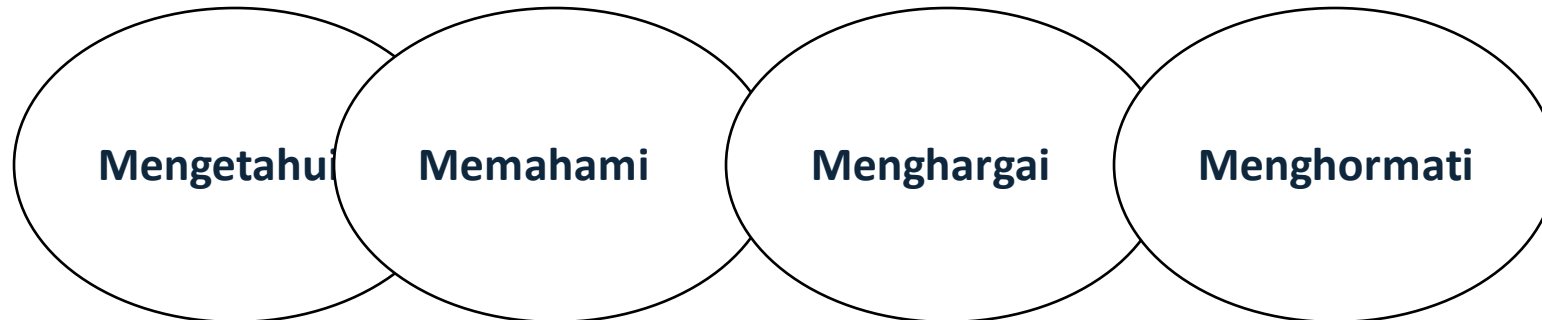
Sentiasa mengubah
kegagalan menjadi
kejayaan

KOMUNIKASI INTERPERSONAL



IKLIM KOMUNIKASI

Mewujudkan iklim komunikasi yang baik bermaksud, mewujudkan suasana komunikasi yang selesa, menggembirakan dan menarik antara seorang individu dengan individu yang lain. Asasnya adalah 4M:



BAHASA LELAKI VS BAHASA PEREMPUAN

Bahasa Lelaki	Bahasa Perempuan
Bercirikan logikal-teknikal	Bercirikan sebab-akibat
Mendominasi	Berkongsi
Lebih gemar menyelesaikan masalah sendiri sebelum meminta bantuan	Lebih gemar berkongsi masalah sebelum menyelesaikannya
Kurang empati	Terlebih empati
Gemar menggunakan kata ganti nama diri dalam semua situasi	Gemar menyebut nama sendiri kecuali dalam urusan rasmi
Kurang mendengar, lebih gemar menyelesaikan masalah	Mahu didengari, tidak mementingkan penyelesaian masalah

INTRAPERSONAL KEPADA INTERPERSONAL

Intrapersonal	Interpersonal
Disiplin emosi	Mengawal perasaan marah, sedih, kecewa dan sebagainya daripada mempengaruhi tindakan kita terhadap orang lain.
Disiplin masa	Mengatur masa agar ia tidak menjejaskan hubungan dengan orang lain. Mengatur masa agar kelewatan kerja kita tidak menjejaskan kerja orang lain.
Estim diri	Menggunakan kaedah memotivasikan diri sendiri untuk kita memotivasikan orang lain.

ENAM PRINSIP BAGI MEMBUATKAN SESEORANG MENYUKAI KITA

- 1 • Berikan perhatian yang ikhlas kepada orang lain, khususnya orang yang memerlukan bantuan
- 2 • Ingatlah nama orang lain kerana kita akan berasa diri kita dihargai apabila nama kita diingati
- 3 • Jadilah pendengar yang baik, doronglah orang lain bercakap tentang diri mereka
- 4 • Katakan sesuatu yang digemari orang lain dan elakkan bercakap sesuatu yang mereka tidak suka
- 5 • Buatlah agar orang lain berasa dirinya penting dan lakukannya dengan ikhlas, bukan mengada-ngada
- 6 • Sentiasa berikan senyuman ikhlas

ENAM PRINSIP BAGI MEMBUATKAN SESEORANG MENGIKUT KEMAHUAN KITA

Elakkan berdebat kerana ia hanya membuatkan kita mengatakan “saya benar dan awak salah”.

Hargai pendapat orang lain dan jangan sesekali mengatakan “awak silap” atau “awak sudah buat kesilapan”.

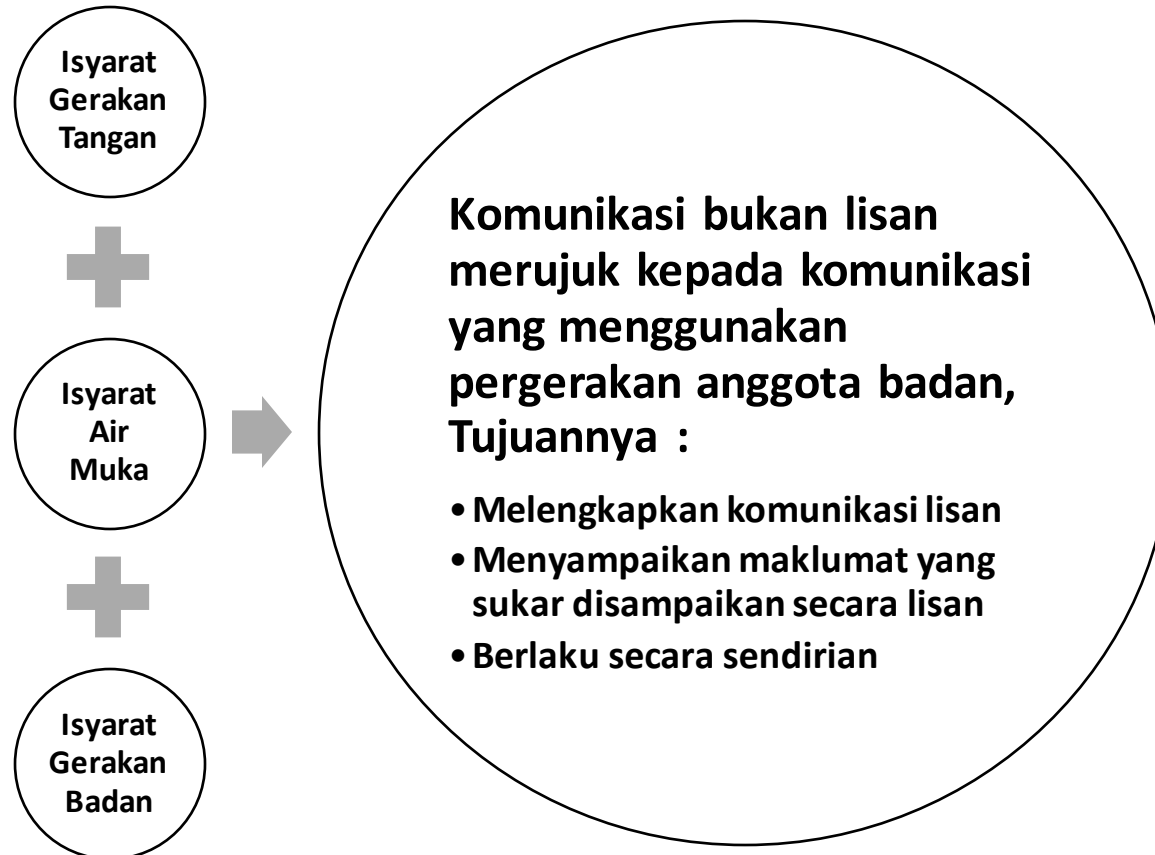
Sekiranya kita bersalah, akuinya dengan segera dan ikhlas.

Biarkan orang lain bercakap lebih banyak berbanding kita.

Biarkan seseorang itu berasa ideanya tidak ditolak, tetapi diberi penambahbaikan.

Mulakan perbincangan dengan mesra dan usahakan supaya orang lain berkata ‘ya’.

ASAS KOMUNIKASI BUKAN LISAN



ISYARAT GERAKAN TANGAN

Cara bersalam:

- Genggaman tangan yang kuat menunjukkan penerimaan dan keakraban. Mencondongkan badan ke arah orang yang bersalam dengan kita, menunjukkan penghormatan.

ISYARAT GERAKAN TANGAN

Isyarat gerakan tangan dan jari:

- Suka bermain-main dengan tangan dan jari semasa bercakap menunjukkan keresahan dan rasa tidak selesa.

ISYARAT GERAKAN TANGAN

Isyarat dan pergerakan lengan:

- Meletakkan lengan di hadapan badan seperti berpeluk tubuh menunjukkan 'ada had antara awak dan saya'. Ia menunjukkan pelakunya tidak bersedia berkongsi semua perkara dengan orang lain.

ISYARAT AIR MUKA

Isyarat gerakan mata:

- Bercakap tanpa mahu bertentangan mata menunjukkan ada sesuatu yang lain yang sedang difikirkan. Pergerakan anak mata yang banyak tertumpu ke satu arah sisi menunjukkan ada sesuatu yang tidak benar dalam kata-katanya.

ISYARAT AIR MUKA

Isyarat melalui senyum dan ketawa:

- Senyum dan ketawa dengan mulut tertutup menunjukkan ada sesuatu yang tidak mahu disampaikan kepada orang lain, kemungkinan ia sesuatu yang boleh membuat orang lain berkecil hati.

ISYARAT AIR MUKA

Isyarat melalui riak muka:

- Perubahan riak mata dan mulut boleh menjelaskan apa yang dikatakan itu benar atau sebaliknya.
- Contohnya, bibir tersenyum tetapi mata tidak tersenyum sama menunjukkan senyuman itu tidak diberi sepenuh hati.

ISYARAT PERGERAKAN BADAN

Posisi badan sewaktu duduk, berdiri dan berjalan boleh menunjukkan keyakinan dan karisma seseorang. Contoh : Duduk dalam posisi tegak menunjukkan minat yang lebih tinggi berbanding duduk bersandar.

Jarak dan ruang dengan orang lain sewaktu duduk dan berdiri boleh menunjukkan tahap penerimaan seseorang individu terhadap individu yang lain.

Meniru imej dan tingkah laku orang lain (mirroring) – biasanya seseorang individu itu akan cenderung meniru imej dan tingkah laku orang yang disukai dan dihormatinya.

POSTUR BADAN DAN TAFSIRANNYA BERKAITAN HUBUNGAN INDIVIDU

Formal dan
tidak akrab

Biasa dan ada
unsur
penerimaan

Mesra
dan akrab

KOMUNIKASI ORGANISASI : ALIRAN KOMUNIKASI

- Ketua
- Rakan sejawat
- Rakan bawahan
- Pelanggan
- Tetamu



KOMUNIKASI TIDAK PATUT & SEPATUTNYA

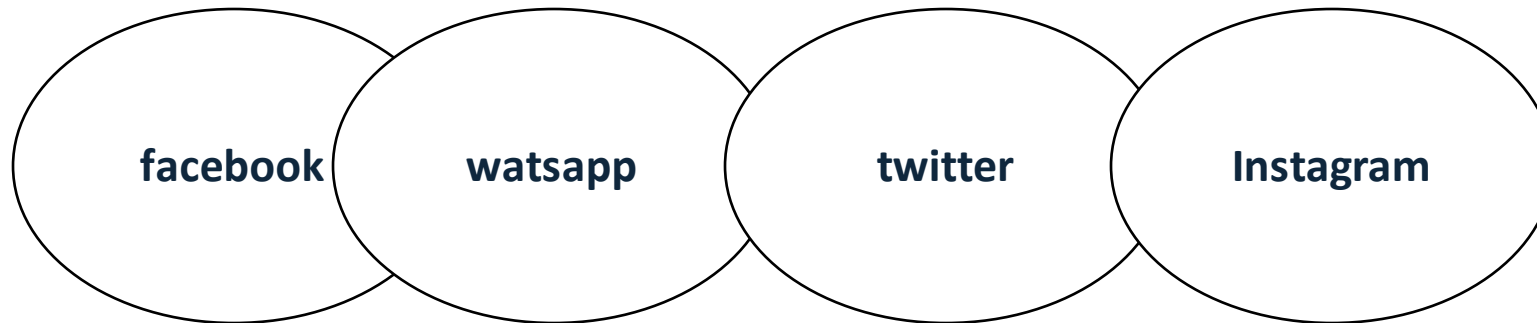
TIDAK PATUT	SEPATUTNYA
Menuduh “Mengapa awak datang lewat?”	Bertanya “Bagaimana keadaan hujan di luar sana..”
Mengarah “Siapkan sekarang juga!”	Meminta bantuan “Saya perlukan dokumen ini sekarang”
Menghina “Tidakkah awak boleh berfikir?”	Membaiki “Mari kita sama-sama fikirkan”
Menekan “Tanggung jawab ini mesti dilunaskan”	Memotivasikan “Kita boleh sama-sama melaksanakannya dengan baik”
Memberi amaran “Jikalau awak mengelakkan diri, saya akan..”	Memberdayakan “Jikalau kerja ini siap dengan sempurna, saya akan..”

PENGGUNAAN BAHASA

- Bahasa yang jelas dan berfakta. Tidak lewah.
- Sebutan dan intonasi yang sesuai. Jangan gopoh.
- Gaya yang tersendiri, tegas dan berterus-terang. Jangan menggumam.
- Pastikan tahap pemahaman dan interpretasi.
- Variasi bahasa yang sesuai.

KOMUNIKASI MEDIA SOSIAL

Medsos adalah sebuah medium untuk bersosialisasi dengan satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan manusia saling berinteraksi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.



ETIKA KOMUNIKASI DALAM MEDIA SOSIAL

- Jaga penggunaan bahasa
- Jaga nama baik organisasi
- Jangan terlalu 'overposting'
- Fikir dahulu apa yang hendak dikongsi
- Hindari perkara sensitif
- Jangan jadi hamba medsos tapi jaga peribadi

KOMUNIKASI DALAM MAJLIS

Komunikasi Dalam Majlis

- Wajah yang manis - senyum dan mudah bergaul
- Perbualan sosial dan tatalaku
- Jangan meninggi diri dengan status / kejayaan
- Jadi pendengar yang baik
- Gunakan bahasa yang sopan. Elakkan berbisik atau meninggikan suara
- Jangan monopoli perbualan dan minimumkan pergerakan bahasa badan
- Jangan sentuh orang lain (jangan tepuk bahu, kepala dll)

KOMUNIKASI DALAM PERKENALAN

Etika Semasa Perkenalan

- Bersalam dengan kedua-dua belah tangan sebagai tanda hormat kepada orang yang lebih tua dan bersalam sebelah tangan sebagai tanda hubungan yang formal.
- Jika telah duduk, bersalamlah dengan orang sebelah menyebelah dan angkat tangan pada yang duduk berjauhan / bertentangan (jangan bersalam hingga tangan melintang di atas meja).
- Berkenalan dengan semua ahli meja makan anda.
- Jangan bertukar no. telefon semasa sedang makan. Sebaiknya tunggu hingga sesi makan selesai / majlis tamat.

JENIS-JENIS KOMUNIKASI NEGATIF

Menuduh

Mengampu

Komunikasi Kuasa

Ugutan & Ancaman

Berdusta

Bahasa Beracun

KESIMPULAN : ETIKA YANG PERLU ADA DALAM KOMUNIKASI BERKESAN

- Jujur dan berterus-terang
- Pentingkan nilai bersama atau diam
- Jangan menambah atau memalsukan maklumat
- Jangan berdusta
- Jangan mengumpat atau menyampuk
- Jangan buat bunyi bising
- Jangan merungut atau mencari kesilapan
- Jangan bercakap perkara yang negatif
- Jangan membuat tuduhan
- Bahasa badan mesti selari dengan percakapan
- Berilah penghargaan dan pengiktirafan

Tuai padi antara masak,
Esok jangan layu-layuan,
Intai kami antara nampak,
Esok jangan rindu-rinduan.

SEKIAN, TERIMA KASIH.