

KOMUNIKASI EFEKTIF TERAS ORGANISASI

20 SEPTEMBER 2023

11 AM – 1 PM

**PEJABAT PENDAFTAR UNIVERSITI PUTRA
MALAYSIA**

PENCERAMAH:

PROF MADYA DR NOR AZURA ADZHARUDDIN

KETUA,

JABATAN KOMUNIKASI,

FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI,

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA.



KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Apakah komunikasi yang berkesan?

- Komunikator yang efektif boleh mendengar/ mencerap dengan aktif
- Komunikator yang efektif juga boleh mengekspresi diri kepada semua dikelilinginya.
- Tiada satu skill atau teknik yang boleh membuat anda menjadi seorang komunikator yang efektif
- Komunikasi berkesan perlu komunikasi verbal dan bukan verbal, termasuk pencerapan aktif.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Mengapa kemahiran komunikasi berkesan itu penting?

- Komunikasi yang berkesan adalah penting sama ada di tempat kerja atau di luar tempat kerja kerana ia membolehkan anda menerjemahkan niat dan perasaan anda dengan jelas kepada mesej yang mudah difahami.
- Komunikasi yang berkesan menjadikan anda pekerja yang lebih produktif dan mengurangkan kesan tidak diingini yang timbul akibat salah faham komunikasi.
- Membangunkan proses komunikasi yang berkesan membantu anda memahami apa yang dikatakan oleh orang lain dan menjadikan anda seorang kolaborator dan ahli pasukan yang lebih baik.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Membangunkan tabiat komunikasi yang lebih baik memerlukan beberapa kemahiran penting yang berfungsi secara bersama-sama. Beberapa daripada kemahiran ini melibatkan cara anda berbicara atau mengendalikan badan anda, manakala yang lain adalah kemahiran interpersonal yang lebih berdasarkan emosi. Berikut adalah beberapa kemahiran yang dimiliki oleh komunikator yang baik:

- 1.Kemahiran Berbicara dengan Berkesan:** Ini termasuk penggunaan kata-kata yang tepat, nada suara yang sesuai, dan jelas dalam penyampaian mesej.
- 2.Kemahiran Mendengar Aktif:** Mendengar dengan teliti dan memberi tumpuan kepada orang yang bercakap adalah penting untuk memahami sepenuhnya apa yang mereka sampaikan.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

- 1.Kemahiran Bahasa Badan:** Bahasa badan seperti kontak mata, senyuman, dan isyarat tubuh memainkan peranan penting dalam komunikasi tanpa kata-kata.
- 2.Empati:** Memahami perasaan dan pandangan orang lain, dan merasa bersimpati terhadap mereka, adalah kemahiran penting dalam menjalin hubungan dan komunikasi yang baik.
- 3.Kemahiran Menyelesaikan Konflik:** Kemahiran untuk menangani konflik dengan baik dan mencari penyelesaian yang memuaskan bagi semua pihak adalah penting dalam komunikasi berkesan.
- 4.Kemahiran Berkomunikasi Secara Jelas dan Ringkas:** Menyampaikan mesej dengan jelas dan ringkas membantu meminimalkan kekeliruan dan salah faham.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

5. Kemahiran Berkomunikasi dalam Kumpulan: Kemahiran bekerja sama dalam kumpulan, berunding, dan mempengaruhi orang lain adalah penting dalam persekitaran kerja dan sosial.

6. Kemahiran Mengurus Emosi: Mengetahui bagaimana menguruskan emosi sendiri dan orang lain ketika berkomunikasi adalah kunci kepada komunikasi yang berkesan.

7. Semua kemahiran ini berperanan dalam membantu individu menjadi komunikator yang lebih berkesan dan berhubungan dengan orang lain dengan lebih baik.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Bagaimana untuk meningkatkan kemahiran komunikasi anda?

- Amalkan pendengaran aktif. Komunikator yang berkesan sentiasa menjadi pendengar yang baik. Pendengaran aktif bermaksud berinteraksi dengan apa yang orang kata dengan memberikan jawapan yang meyakinkan dan bertanya soalan lanjutan untuk menunjukkan bahawa anda memberi perhatian.
- Fokus kepada komunikasi bukan lisan. Menguasai isyarat bukan lisan dan tanda-tanda bukan lisan boleh membantu mengelakkan salah faham komunikasi dan menunjukkan minat kepada orang sekeliling anda. Perhatikan ekspresi wajah dan bahasa tubuh anda apabila anda berbicara dengan seseorang dalam suasana profesional.
- Isyarat bukan lisan anda mempengaruhi kesan pertama yang anda berikan kepada seseorang. Mengekalkan kontak mata, menghadkan gerakan tangan, dan menjaga postur tubuh yang baik memberi kesan yang baik apabila bertemu dengan seseorang untuk kali pertama.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Bagaimana untuk meningkatkan kemahiran komunikasi anda?

- Kawal emosi anda sendiri. Demi komunikasi yang jelas dan kesejahteraan peribadi anda, adalah penting untuk menguruskan emosi anda dan mengungkapkannya dengan sesuai dalam konteks yang betul.
- Membenarkan emosi mempengaruhi suasana profesional boleh menyebabkan konflik dan komunikasi yang buruk.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Bagaimana untuk meningkatkan kemahiran komunikasi anda?

- Minta maklum balas. Tiada rasa malu dalam meminta maklum balas jujur mengenai kemahiran komunikasi anda daripada rakan sekerja. Meminta nasihat dari rakan sekerja atau subordinat mengenai cara untuk meningkatkan kemahiran komunikasi anda dapat membantu anda lebih memahami bagaimana anda berinteraksi dalam persekitaran kerja.
- Budayakan keinginan untuk mencari pandangan-pandangan lain dan membina hubungan yang lebih baik dengan rakan sekerja anda.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Bagaimana untuk meningkatkan kemahiran komunikasi anda?

- Amalkan berucap di depan umum: Berucap di depan umum mungkin kedengaran menakutkan, tetapi tiada cara yang lebih baik untuk mengembangkan kemahiran komunikasi yang baik selain mencari peluang untuk berucap di depan umum.
- Komunikator yang hebat mampu menyuarakan perasaan mereka dengan jelas, sama ada mereka bercakap kepada kumpulan besar atau berbual berhadapan dengan satu orang. Berucap secara berkala di depan kumpulan akan menonjolkan kelebihan dan kelemahan anda serta memaksa anda untuk membina tabiat komunikasi yang hebat.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Bagaimana untuk meningkatkan kemahiran komunikasi anda?

- Adakan tapisan komunikasi: Komunikator yang berkesan biasanya mempunyai kemahiran sosial yang sangat baik dan mampu mengawal bagaimana mereka menyuarakan pemikiran dan perasaan mereka kepada orang sekeliling.
- Ketahui apa yang sesuai untuk disuarakan dalam konteks interpersonal yang berbeza: Mengembangkan tapisan ini akan membantu menyokong teknik komunikasi lain dan memastikan anda mengekalkan tahap tertentu kesusilaan serta mengelakkan konflik dalam tempat kerja.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Kualiti Komunikasi Internal

- Kualiti komunikasi dalaman organisasi anda memberi gambaran besar tentang organisasi itu sendiri.
- Jika komunikasi yang buruk tidak diperbaiki, masa depan organisasi anda mungkin berada dalam keadaan yang tidak terjamin.

PERSEPSI: TEORI PENEMBUSAN SOSIAL



How To Use THE SOCIAL PENETRATION THEORY

To Bring People Closer



ZERO DISCLOSURE

This is the superficial layer where one only engages in minimal conversation and observes individual style.



HIGH DISCLOSURE

In this phase core personality traits, inner fears and self concept are shared



INCREASING DISCLOSURE

Values, feelings and needs begin to be expressed in this phase

BREADTH

Breadth is the quantity of information that is disclosed to another individual. Categories can range from sports, religion and politics

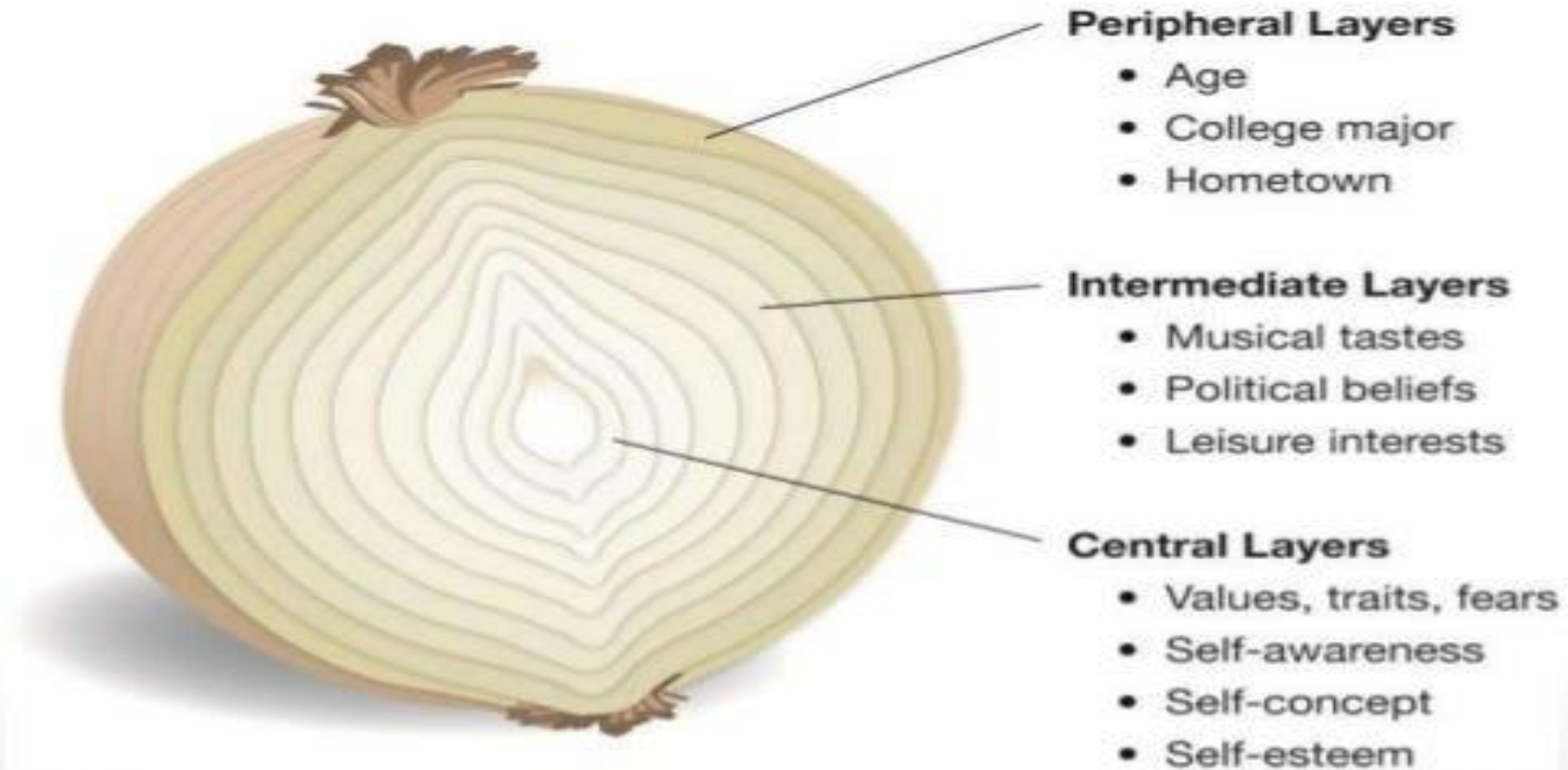
VS

DEPTH

Depth is the frequency of breadth or level of interest within a category

The Layers of Self

Figure 2.2



KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI



The Iceberg Illusion

Success is an iceberg



SUCCESS!

WHAT PEOPLE SEE

Persistence



Failure



Sacrifice



Disappointment



WHAT PEOPLE DON'T SEE

Dedication



Hard work



Discipline



KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Bagaimana untuk meningkatkan kemahiran komunikasi dalam organisasi?

- Perbincangan 5 – 10 minit bersama ahli kumpulan
- Catatkan 5 langkah yang telah dibincangkan.
- Pembentangan 5 Langkah bagaimana untuk meningkatkan komunikasi dalam organisasi.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

Untuk mempromosikan komunikasi berkesan dalam organisasi, kita perlu mempraktik teknik berkomunikasi untuk meningkatkan kemahiran komunikasi:

1.Menyambung Mata dengan Orang yang Bercakap: Semasa aktiviti ini, pastikan anda mengekalkan kontak mata dengan orang yang sedang bercakap. Ini menunjukkan penglibatan aktif dan menunjukkan hormat terhadap orang yang bercakap.

2.Menjawab dengan Tepat: Apabila anda menjawab kepada apa yang orang yang bercakap kata, lakukan dengan cara yang berkaitan dan sesuai dengan perbualan. Ini membantu menjaga perbualan agar bererti dan produktif.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

3. Tidak Mengganggu: Amalkan pendengaran aktif dengan tidak mengganggu orang yang bercakap. Benarkan mereka menyiapkan pemikiran mereka sebelum anda menjawab atau bertanya soalan. Ini menunjukkan hormat terhadap perspektif mereka dan memastikan pertukaran maklumat yang lebih berkesan.

4. Perhatikan Bahasa Badan Anda: Beri perhatian kepada bahasa badan anda sendiri semasa aktiviti ini. Pastikan isyarat bukan lisan anda, seperti ekspresi wajah dan postur, menyampaikan minat dan kewaspadaan.

NOTA: Aktiviti ini direka untuk mempromosikan komunikasi yang berkesan dengan menekankan pendengaran aktif, jawapan yang hormat, dan kesedaran terhadap isyarat bukan lisan. Ia boleh menjadi latihan yang berharga dalam pelbagai situasi, termasuk interaksi profesional dan peribadi.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

**Aktiviti: Meningkatkan Kemahiran
Komunikasi (30 minit)**

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

CARA MENINGKATKAN KEMAHIRAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

KEPIMPINAN MELALUI TAULADAN:

Jika anda ingin pekerja anda berkomunikasi dengan lebih efektif, pastikan pemimpin-pemimpin melakukan ini terlebih dahulu. Biarkan pengurus-pengurus anda memimpin dengan contoh. Pengurus-pengurus seharusnya memberikan komen, berkongsi, mengemukakan soalan, menjawab soalan, dan memberikan maklum balas.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

BE TRANSPARENT

- Adalah amalan biasa bagi majikan untuk melaksanakan dasar atau prosedur baru tanpa menjelaskan rasionalnya. Ini menanamkan rasa tidak percaya dan rasa tidak puas hati di kalangan pekerja.
- Walaupun alasan kompetitif dan undang-undang mungkin menghalang anda daripada berkongsi semua butiran, pekerja, apabila memungkinkan, seharusnya diberitahu tentang alasan di sebalik perubahan yang dirancang. Ini tidak hanya membantu mereka merasa sebagai sebahagian daripada pasukan, tetapi juga boleh menghasilkan cadangan yang memperbaiki rancangan asal.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

ADAKAN SESI PENGAJARAN MAKLUMAT

- Kumpulkan maklum balas daripada pekerja anda. Dari memasang kotak cadangan di tempat kerja hingga berjumpa dengan pekerja dalam kumpulan kecil, ini memberi mereka peluang untuk memberikan cadangan, bertanya soalan, dan mengutarakan kebimbangan.
- Hasil usaha-usaha ini kemudian boleh digunakan untuk menyasarkan usaha anda dan mengukur kejayaan usaha anda untuk meningkatkan komunikasi kakitangan.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

MENGGANTIKAN METOD ALAT DI ATAS TALIAN MENGGANTIKAN MESYUARAT BERSEMUKA

- Banyak pekerja menganggap mesyuarat syarikat sebagai pembaziran masa yang signifikan sedangkan masa tersebut boleh digunakan untuk tugas yang lebih produktif. Anda boleh mengurangkan masa yang dihabiskan dalam mesyuarat dengan menggunakan alat-alat pelaporan dalam talian dan kemaskini pasukan.
- Satu kajian mendapati bahawa organisasi yang beralih untuk menggunakan teknologi sosial melihat interaksi di kalangan pekerja mereka dan produktiviti meningkat sebanyak 23% - secara purata.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

EMEL- FOKUS KEPADA PENGGUNAAN TAJUK

- Dalam tenaga kerja moden, kebanyakan komunikasi dilakukan melalui emel. Oleh kerana pekerja sering menerima puluhan, jika tidak ratusan, emel setiap hari, peti mel mereka boleh cepat menjadi sarang bagi segala jenis emel.
- Untuk mendapatkan perhatian segera (jika memang diperlukan), gunakan perkataan tindakan seperti BANTUAN, KECEMASAN, atau TINDAKAN dalam tajuk emel supaya pekerja dapat mengutamakan emel-emel yang memerlukan perhatian segera dan yang boleh ditangani pada masa kemudian.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

BERIKAN PELUANG KEPADA PEKERJA ANDA UNTUK MENGISI SEMULA TENAGA

- Kerap bekerja dalam waktu yang panjang boleh menyebabkan keletihan dan kepenatan, terutamanya terhadap mental seseorang, dan sukar untuk berkomunikasi secara efektif apabila anda dalam keadaan yang penat. Galakkan aktif pekerja anda untuk menjauh dari meja mereka apabila diperlukan.
- Ini mungkin bermaksud mengambil cuti peribadi sesekali atau hanya tambahan sejam pada waktu makan tengahari. Pekerja anda akan menjadi lebih produktif (dan anda akan melihat hasil yang lebih baik daripada mereka) jika mereka tahu mereka mempunyai peluang untuk mengisi semula tenaga apabila diperlukan.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

RANCANG ACARA LUARAN

- Walaupun ini mungkin kedengaran tradisional, adalah bermanfaat untuk mencipta peluang bagi pekerja bertemu di luar pejabat. Tiada yang menghalang komunikasi yang berkesan lebih daripada apabila terdapat pekerja yang belum berkenalan satu sama lain.
- Rancangkan sesi happy hour selepas waktu kerja atau majlis sambutan perayaan. Ini memberi pekerja anda sesuatu untuk dinantikan, selain daripada meningkatkan komunikasi dan penglibatan yang lebih kuat.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

BERI PERHATIAN KEPADA PENGURUSAN PERTENGAHAN ANDA

- Mudah untuk menggolongkan pekerja kepada kumpulan-kumpulan dan kemudian mengadakan mesyuarat di pelbagai peringkat perniagaan, dan ada masa dan tempat untuk ini. Walau bagaimanapun, anda tidak sepatutnya mengabaikan pengurusan tengah anda. Mereka boleh menjadi rakan terbaik atau musuh terburuk anda.
- Berikan penghargaan yang sewajarnya kepada mereka dan pengaruh yang mereka miliki ke atas pekerja dengan menyediakan mesyuarat peribadi atau saluran yang berasingan untuk membincangkan kebimbangan dan isu-isu mereka.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

EVALUASI KEMAHIRAN KOMUNIKASI ANDA SENDIRI

- Akhir sekali, setiap pengurus sumber manusia ingin komunikasi pekerja mereka menjadi seboleh-bolehnya lancar, tetapi bagaimanakah kemahiran komunikasi anda sendiri?
- Akhirnya, anda memimpin dengan contoh. Menilai bagaimana anda mengendalikan komunikasi boleh memberikan manfaat yang besar. Satu-satunya cara untuk menjadi pemimpin yang menjadi contoh adalah jika anda berusaha untuk memperbaiki diri sendiri juga.

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN: KONTEKS ORGANISASI

LIHAT DIRI SENDIRI

AKTIVITI BERKUMPULAN