



KOMUNIKASI BERKESAN

Dr. Lailawati Mohd Salleh
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Putra Malaysia

KANDUNGAN KURSUS

Hari Pertama

- Apa itu Komunikasi?
- Tujuan Berkomunikasi
- Teknik Berkomunikasi
- Pentingnya Mendengar
- Membuat Persembahan

APA ITU KOMUNIKASI?

Aktiviti menyampaikan maklumat melalui pertukaran fikiran, mesej atau maklumat melalui percakapan, penulisan, isyarat ataupun perlakuan.

Bagaimana berkomunikasi?

Lakukan ini:

Seorang pembantu tadbir berjumpa dengan pemandu untuk meminta pemandu tersebut membawanya ke kedai untuk beli peralatan sekolah anaknya

Tugas anda...

Catit perkara yang anda anggap baik dan tidak baik dalam perbualan dua staf tadi.

Contoh komunikasi kurang sopan

https://www.youtube.com/watch?v=_3CzMwpBQxU

Kesan komunikasi kurang sopan

<https://www.youtube.com/watch?v=ZWPP9Icw4EI>



JadiApa boleh kita buat?

**MARI KITA SAMA-SAMA MEMPELAJARI
CARA BAGAIMANA KITA BOLEH BER
KOMUNIKASI DENGAN BERKESAN**

Kenapa kita berkomunikasi?

- Memberitahu
- Memujuk
- Memberi hiburan

Kenapa kita berkomunikasi?

Lihat video klip ini:

<https://www.youtube.com/watch?v=nv9NwKajmt0>

<https://www.youtube.com/watch?v=OFPwDe22CoY>

Tapi... Apa yang anda lihat/dengar?

- Kandungan
- Nada suara
- Ayat-ayat dan perkataan yang digunakan
- Gerak (bahasa) badan

TIP BERKOMUNIKASI

- Kenali dengan siapa kita bercakap
- Fahami kita ada perbezaan
- Jangan biarkan masalah berpanjangan
- Kawal emosi
- Bermanis muka – SENYUM!

Kenali dengan siapa kita bercakap

- Kenalan
- Pelanggan
- Tetamu
- Ketua
- Rakan sekerja
- Staf bawahan

Jenis pendengar

- Sedia menerima
- Berhati-hati
- Ada perasaan kurang senang dengan kita

Fahami kita ada perbezaan

- Umur
- Tahap pendidikan
- Status
- Budaya (bangsa)
- Citarasa

Jangan biarkan masalah berpanjangan

Apa anda buat bila rakan anda tidak menegur anda dari semalam?

Bincangkan

- Menjaga emosi
- Cetuskan suasana riang
- Minta maaf (walaupun merasa diri tidak bersalah)

Kawal emosi

- Lihat perkara itu dari sudut positifnya
- Elakkan anggapan
- Ingatkan bahawa anda akan kehilangan rakan
- Tanya diri sendiri tentang kesilapan yang mungkin telah dilakukan

Bermanis muka



Lihat klip ini

<https://www.youtube.com/watch?v=pGai2V8OZXM>

Senyuman mana yang paling memikat anda?




ESOK

Teknik Berkomunikasi

- Berhati-hati memilih perkataan
- Kawal nada suara
- Kawal bahasa badan



Pentingnya Mendengar



HARI KEDUA

Tujuan mendengar

- **Maklumat**
- **Hiburan**
- **Perhubungan**
- **Menikmati (orang kita minat)**
- **Secara kritikal**

Gaya mendengar

- Berorientasikan orang
- Berorientasikan tindakan
- Berorientasikan kandungan
- Berorientasikan masa

Halangan mendengar

- Fisiologi
- Persekitaran
- Sikap dan andaian
- Sosiobudaya

Mendengar dengan berkesan

BAGAIMANA?

- Kurangkan alihan tumpuan (distraction)
- Ambil masa untuk mendengar
- Kurangkan menyampuk
- Minta dan perhatikan maklumbalas
- Simpan “judgment” (pertimbangan)
- Dengari isi penting

KOMUNIKASI VERBAL

- Kejelasan dan kekaburan
- Bahasa mengapi
- Bahasa berat sebelah

KONFLIK –Kenapa berlaku?

- Perbezaan pendapat/pandangan
- Tidak boleh dielakkan
- Merosakkan sekiranya tidak ditangani

Punca konflik

- Perkara-perkara asas harian seperti tugas, belanjawan dan dana
- Proses bagaimana membuat berbanding apa nak buat
- Isu hubungan seperti bagaimana diri rasa perlu dilayan
- Ego/identiti

Senario pejabat

Sarojini adalah ketua pejabat dan Ahmad, seorang pembantu tadbir di fakulti sains. Satu hari Dekan meminta Sarojini memberinya fail mesyuarat pengurusan. Apabila Sarojini tidak jumpa fail tersebut, maka dia meminta Ahmad mencarinya. Ahmad kata dia telah serahkan fail tersebut kepada Sarojini hari semalam. Sarojini menafikan yang dia ada menerima fail tersebut.



Cuba selesaikan konflik ini

Mengurus konflik -pendekatan

- Mengelak
- Menampung/memberi ruang
- Menandingi
- Bekerjasama
- Bertolak-ansur

MEMBINA HUBUNGAN POSITIVE

- Suasana komunikasi
- Memberi pujian
- Terima kasih
- Maklumbalas membina

Suasana komunikasi

- Kualitas hubungan dalam organisasi
cth rasa dihormati
dipercayai
dihargai
- focus menyelesaikan masalah bukan
mengawal orang lain

Suasana komunikasi

- Berlaku jujur –jangan manipulate
- Ambil berat
- Berlaku adil
- Berfikiran terbuka

Maklumbalas membina

- <http://www.youtube.com/watch?v=fbp-zwNp-qg>

Maklumbalas membina

- Spesifik
- Berorientasi masalah
- Bersamaan masa (timely)

JANGAN

- Menuduh
- Mengugut
- Pendam

PERSEPSI

- Proses di mana individu memilih, mengatur, dan mentafsir input dari deria mereka untuk menghasilkan maksud mengenai alam

Cuba lihat ini ...





Mari tenguk lagi ...

- <http://www.scientificpsychic.com/graphics/index.html>

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI

- Ciri orang yang mempunyai persepsi
- Sasaran persepsi
- Situasi persepsi

Ciri orang yang mempunyai persepsi

- Asas pengetahuan
- Keadaan motivasi
(keperluan, nilai, dan kemahuan)
- Mood
(perasaannya ketika itu)

Ciri sasaran

- Kekaburan
(kurang jelas tentang sesuatu benda/perkara)
- Tahap sosial
- Pengurusan “impression”
(kawalan keatas persepsi orang lain terhadapnya)

Ciri situasi

- Maklumat tambahan untuk mentafsir sasaran
- Penonjolan sasaran berbanding orang lain

Apa sebab menonjol?

Penonjolan

- Asli/tiada yang sama/baru
- Disebabkan kepandaian, dibawa ke depan, bergerak, kelihatan kompleks
- Berbeza dengan jangkauan orang lain

AKHIR KALAM ...

- Semoga kita semua mendapat manfaat dari kursus ini dan boleh membawa perubahan dalam kehidupan kita di mana jua kita berada.



SEKIAN

TERIMA KASIH