

KOMUNIKASI BERKESAN

MEJAR (B) HADZRIE B. ABD KHAN
RESEARCH OFFICER (IDFR)

**M. ESL (UM) B. Ed TESL (UKM), Cert ETDC,
Cert ARTC, (DITC Melbourne)**

<https://www.youtube.com/watch?v=rrnFx7j09sg>

Pegawai awam maki hamun dalam pejabat

PADA 24 Jun 2004 yang lalu, kira-kira jam 3 petang saya ke Jabatan Tenaga Kerja Negeri Melaka, di Bangunan Kerajaan Wisma Persekutuan, Jalan Hang Tuah.

Tujuan saya ialah mendapatkan khidmat nasihat berkaitan pemberhentian kerja adik saya.

Ketika kami berbincang di dalam bilik, kami dikejutkan satu kekecohan di ruang pejabat jabatan itu – ibarat satu pergaduhan besar yang agak menakutkan.

Kami mendengar jeritan yang lantang dan memekakkan telinga serta kata-kata kesat dan kasar seolah-olah ada pegawai menghalau seseorang.

Kemudian kami meninjau keadaan dan mendapati seorang lelaki kulit hitam (dipercayai seorang pemain bola sepak import Melaka) sedang dimaki hamun dan dihalau keluar seorang pegawai.

Pegawai itu dipercayai terbabit dalam Persatuan Bola Sepak Melaka. Selepas keadaan reda, pegawai berleter sendirian sambil memaki hamun tanpa menghirau orang awam sekelilingnya.

Saya cuba merisik punca kekecohan itu dan diberitahu pemain itu mendesak gajinya ditunaskan setelah tertunggak tiga bulan.

Walau apa pun yang berlaku, adakah wajar seorang kakitangan awam bertindak sedemikian rupa? Saya sebagai orang awam berasa perkara ini sangat tidak wajar dan menyalahi etika penjawat awam.

Pesara tentera kecewa layanan pekerja PAB



SAYA adalah pesara tentera, bekas pegawai tertinggi Tentera Udara Diraja Malaysia (TUDM) masa muda saya sebagai pegawai penerbangan dalam Perwira PAB yang biasa

Kakitangan di meja perkhidmatan pelanggan Perwira Affin Bank Jalan Serampang perlu dilatih agar lebih sopan ketika melayan pelanggan

Kerani kaunter BSN didakwa kurang berhemah

SAYA seorang bekas kakitangan BSN yang telah berkhidmat selama 25 tahun di kaunter BSN di Pejabat Kerajaan Kuala Lumpur. Saya kecewa dengan layanan kerani kaunter BSN yang kurang berhemah dan tidak sopan ketika melayan pelanggan.

yang lama, sebagai kakitangan BSN yang telah berkhidmat selama 25 tahun di kaunter BSN di Pejabat Kerajaan Kuala Lumpur.

mengeluarkan wang. Kakitangan BSN itu sering saya temui

Lagi dakwaan pekerja kaunter Transnasionaal herdik pelanggan

SAYA sebagai pelanggan kaunter Transnasionaal sejak sekian tahun lalu ingin memohon maaf dan mengemukakan Transnasionaal yang sikap mereka kurang sopan terhadap pelanggan.

Sebagai kakitangan kaunter Transnasionaal saya mengemukakan Transnasionaal mereka membiak masa dan seleranya mengabaikan keperluan pelanggan. Saya mengemukakan masalah ini kepada pihak yang berkenaan dan mereka tidak mengambil tindakan.

reputasi dipertingkatkan. Apa yang menjadi kecewa saya adalah sikap kakitangan Transnasionaal yang kurang sopan terhadap pelanggan. Saya mengemukakan masalah ini kepada pihak yang berkenaan dan mereka tidak mengambil tindakan.

Jururawat wad P9 HKI tengking pesakit

HKI P9 adalah rumah jagaan untuk pesakit-pesakit yang berkeperluan khas. Jururawat di wad P9 HKI yang sedang bertugas

Khidmat kaunter TMTouch mengecewakan

ISLAN perkhidmatan TMTouch yang ditawarkan di wad P9 HKI yang sedang bertugas

Penguat kuasa cakap kasar, kurang sopan

ISLAN perkhidmatan TMTouch yang ditawarkan di wad P9 HKI yang sedang bertugas



UNSUR-UNSUR BUDAYA KERJA PROFESIONAL

1. **PENGURUSAN KERJA SEBAGAI IBADAH**
2. **PENGURUSAN TANGGUNGJAWAB/TUGAS**
3. **PENGURUSAN KOMUNIKASI BERKESAN**
4. **PENGURUSAN EMOSI**
5. **PENGURUSAN DIRI SEBAGAI ROLE MODEL**
6. **PENGURUSAN SOSIOPOLITIK TEMPAT KERJA**

<https://www.youtube.com/watch?v=SzTgIT77fK0>

Siapa Pengajar, Pensyarah, Pendidik atau Guru ?

1. Orang yang **boleh ditiru perkataannya, perbuatannya, tingkahlakunya, pakaiannya, amalannya disamping boleh dipercayai sikap amalannya ketika menjalankan tugas dan tanggungjawab yang dilakukan dengan jujur.**

COMMUNICATION

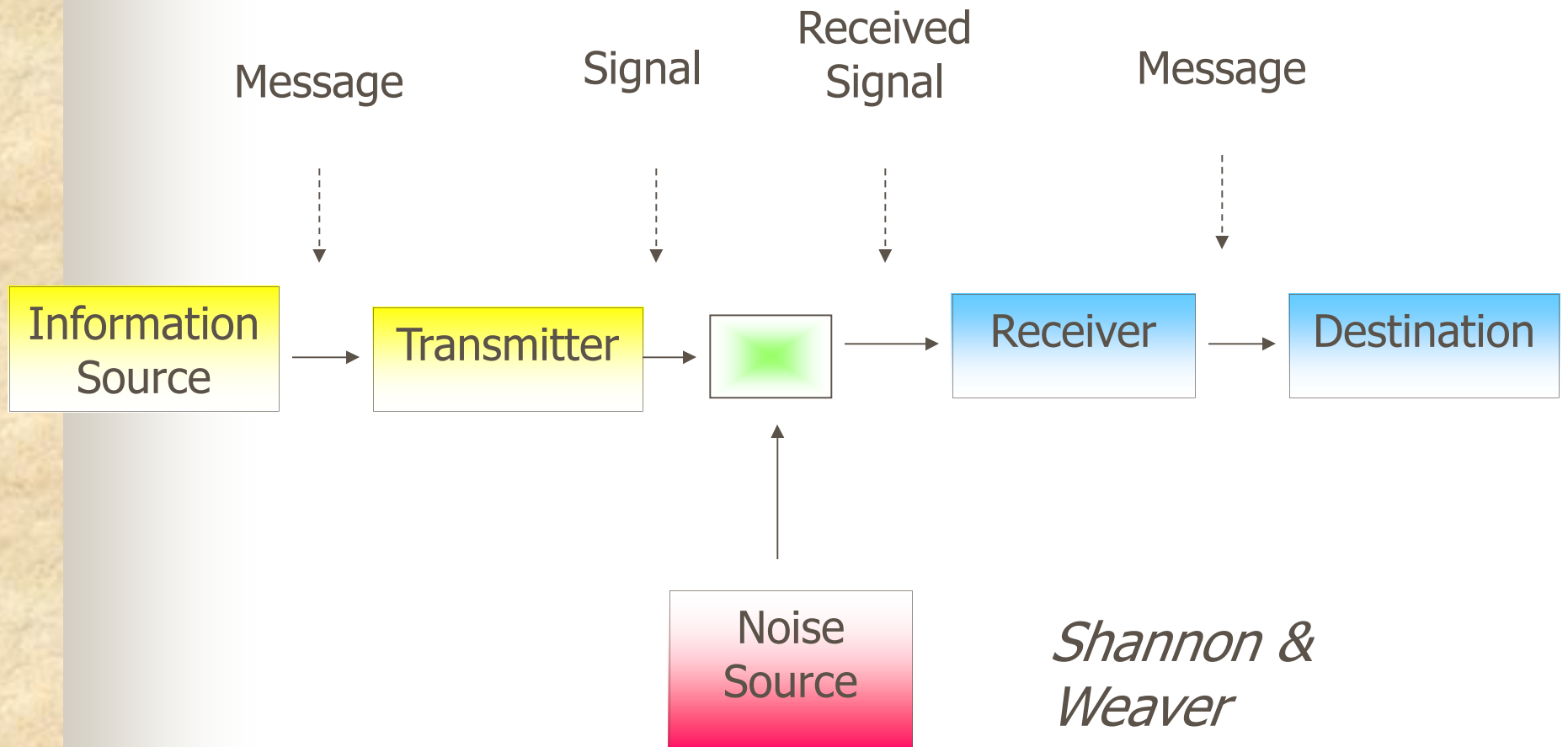


Communicating is a process of receiving, spreading and sharing of information and ideas.

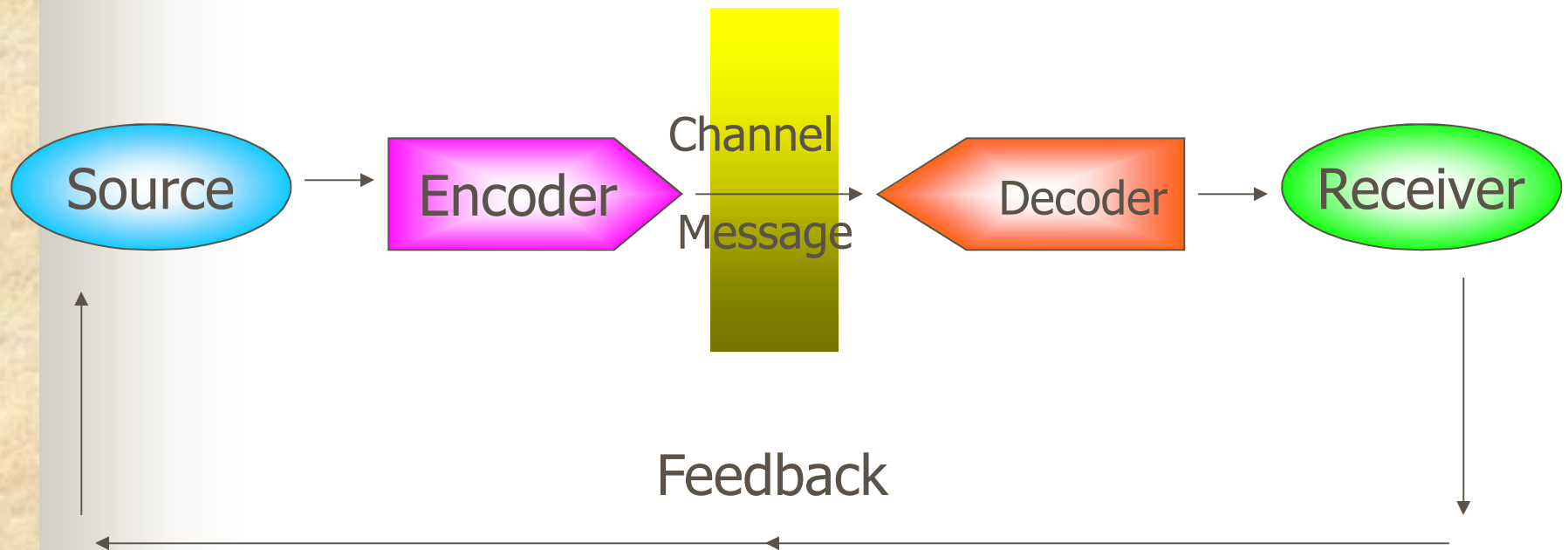
THE PROCESS BY WHICH AN INDIVIDUAL (THE COMMUNICATOR) TRANSMITS STIMULI (USUALLY VERBAL) TO MODIFY THE BEHAVIOUR OF OTHER INDIVIDUALS (AUDIENCE) ... Hovland, Janis, Kelley

THE QUALITY OF INTERPERSONAL COMMUNICATION DETERMINES THE QUALITY OF LIFE ...Eric Berne

GENERAL MODEL OF COMMUNICATION



ELEMENTS OF COMMUNICATION



Shannon & Weaver



You are communicating when you are....

- 1. Speaking, listening or writing to express ideas or meanings.**
- 2. Recording information from investigations.**
- 3. Drawing and making notes.**
- 4. Using and explaining the meaning of symbols.**



You are communicating when you are....

- 5. Using charts, graphs and tables to present information.**
- 6. Posting questions clearly.**
- 7. Using references.**
- 8. Writing experiment report to enable others to repeat the experiment.**

75%

masalah tempat kerja

***DISEBABKAN OLEH
FAKTOR KOMUNIKASI***

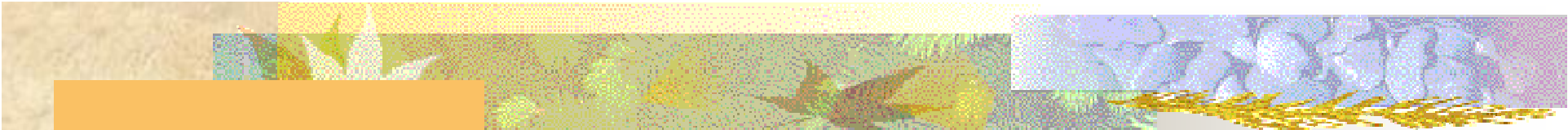
Chris Cole (1993)

KOMUNIKASI BOLEH MEMBINA

ATAU MEMBUNUH !



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



Mulut dipelihara daripada menyebut perkara haram, seperti mengumpat, memfitnah dan mengata, manakala telinga dipelihara daripada mendengar perkataan yang dilarang.

Setiap yang haram diucapkan, haram pula didengar.

Firman Allah dalam surah Al-Maidah ayat 42 bermaksud: "Mereka yang suka mendengar perkara dusta adalah mereka yang makan makanan yang haram."



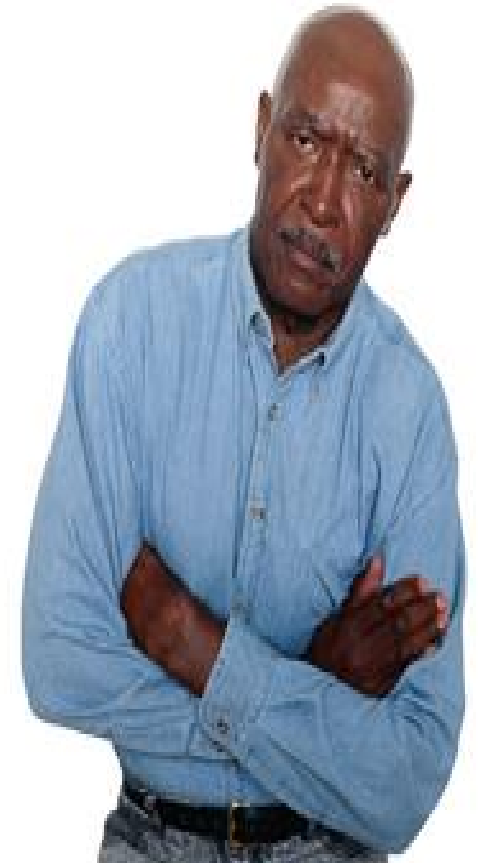
Communication Barriers

1. Egotism
2. Insecurity
3. Fear
4. Need for comfort
5. Over control
6. Perfectionism
7. Poor planning
8. Inadequate skills

PEOPLE DON'T GET
ALONG BECAUSE
THEY FEAR EACH
OTHER

PEOPLE FEAR EACH
OTHER BECAUSE
THEY DON'T KNOW
EACH OTHER

THEY DON'T KNOW EACH
OTHER BECAUSE
**THEY HAVE NOT
PROPERLY
COMMUNICATED
WITH EACH OTHER**



Martin Luther King, Jr.

10 EFFECTIVE RULES OF HUMAN RELATIONS



- ✚ Greet people
- ✚ Smile
- ✚ Call people by name
- ✚ Be friendly
- ✚ Be cordial/mesra
- ✚ Be genuine
- ✚ Be generous
- ✚ Be considerate
- ✚ Be alert
- ✚ A good sense of humour
- ✚ A big dose of patience
- ✚ Dash of humility



FINDINGS OF SELF DISCLOSURE

- # Disclosure increases with increased relational intimacy
- # Disclosure increases with the need to reduce uncertainty in a relationship
- # Disclosure tends to be reciprocal
- # Disclosure tends to be incremental/penambahan
- # Disclosure tends to be symmetrical/sama rata
- # Liking is related to positive disclosure, but not to negative ones
- # Disclosure can be risky

13 RUKUN KOMUNIKASI

1. RANCANG IDEA SEBELUM BERKOMUNIKASI

'Serulah ke jalan tuhan mu (wahai Muhammad) dengan hikmah kebijaksanaan dan pengajaran yang baik...'
(An.Nahl : Ayat 125)

2. ANALISIS PENDENGAR

- Siapa
- Pangkat
- Pekerjaan
- Akademik
- Bilangan

'Berbicara kepada manusia menurut kadar akal (kecerdasan) mereka masing-masing'

(Riwayat Muslim)

3. ISI BICARA HENDAKLAH BENAR

'Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.'

(Al Ahzab : Ayat 70)

4. GAYA BAHASA HENDAKLAH BERSESUAIAN

'Dan katakanlah kepada hamba-hamba Ku, hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang baik.'

(Al Isra : Ayat 53)

5. NADA PERCAKAPAN PERLU DIKAWAL & SESUAI

'..dan lunakkanlah suara engkau. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara himar (keldai).'

(Luqman : Ayat

*19)*₁₉

6. SUSUNAN MAKLUMAT PERLU JELAS

'Dan wajibkan kepada Rasul, hanyalah menyampaikan dengan terang dan nyata.'

(An Nur : Ayat 54)

7. BAHASA BADAN PERLU MENYOKONG LISAN

' Apabila Rasulullah s.a.w berkhutbah, kedua matanya merah, suaranya lantang (nyaring) dan semangatnya bangkit bagai seorang Panglima perang yang memperingatkan tentang kedatangan musuh yang ingin memerangi umat Islam di ketika pagi atau petangnya.'

(Riwayat Muslim & Ibnu Majah)

8. BERHUJAH DENGAN WARAS

'Tinggalkan perbantahan kerana perbantahan tidak akan mendatangkan hikmah dan tidak mengamankan daripada fitnah.'
(Riwayat At Tabrani)

9. AMBILKIRA PENDAPAT ORANG LAIN

'Dan juga bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan (peperangan dan soal-soal keduniaan) itu...'
(Al Imran : Ayat 159)

10. PERLAKUKAN APA YANG DITUTURKAN

'Wahai orang-orang yang beriman, mengapa kamu memperkatakan apa yang tidak kamu perbuat. Amat besar kebencian di sisi Allah bahawa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan.'
(As Saff : Ayat 2-3)



11. MENINGGALKAN CELAAN DAN MENGUMPAT

'Celakalah (azablah) untuk tiap-tiap orang pengumpat dan pencela.'

(Al Humazah : Ayat 1)

12. MENJAUHI TANGGAPAN BURUK PADA ORANG LAIN

'Hai orang-orang yang beriman jauhilah kebanyakan dari prasangka buruk sesungguhnya sebahagian dari prasangka buruk itu adalah dosa dan janganlah kamu mencari kesalahan orang lain dan janganlah kamu mengumpat sebahagian yang lain.'

(Al Hujurat : Ayat 12)

13. MENDENGAR DENGAN BERKESAN

PENGARUH SUARA : MAKSUD BERBEZA

NADA

Kasar, lembut, neutral, meninggi, menurun.

PITCH & VOLUME

Tinggi, rendah, kuat, perlahan, variasi.

KELAJUAN

Pantas, sederhana, perlahan.

PENEKANAN

Penekanan kpd
perkataan/sebutan.

TUGASAN 1

BEZAKAN MAKSUD DENGAN MENGGUNAKAN NADA SUARA, *PITCH* DAN PENEKANAN YANG BERLAINAN



- 1. SAYA SUKA MINUM SUSU LEMBU**
- 2. SELAMAT PAGI, SILA MASUK**
- 3. AYANG ! AMBILKAN ABANG AIR**

APAKAH GAMBARAN EMOSI PENUTUR???

BAHASA BADAN **ANDA**

S

SIT / STAND at the right angles and on the same level

O

use **OPEN** gestures and body language

C

CENTRE your attention exclusively on the other person

L

LEAN slightly fore ward to show interest, a bit further forward to apply pressure, slightly back to reduce pressure

E

Maintain appropriate **EYE CONTACT**, increase eye contact to apply pressure, and reduce it to lower pressure

A

APPROPRIATE respond by basing your responses on what the other person has just said

R

Be **RELAXED** and balanced to make relaxed and open communication easier



Human Relations - Challenges

1. Learning to work with negative people without becoming negative yourself.
2. Keeping relationships as healthy as possible.
3. Repairing damaged relationships as soon as possible.
4. Maintaining and enhancing positive attitudes as long as possible.
5. Maintaining and enhancing tolerance level regarding the behaviour of others as well as maintaining freedom from prejudice.



Tips for “Effective” Communication

1. Find commonalities
2. Show concern and compassion/belas kasihan
3. Demonstrate cooperation with good intentions/niat
4. Be consistent
5. Admit what you don't know
6. Be complete, accurate and current
7. Be clear
8. Avoid doublespeak
9. Avoid exaggeration/improvisasi

TRANSACTIONAL ANALYSIS

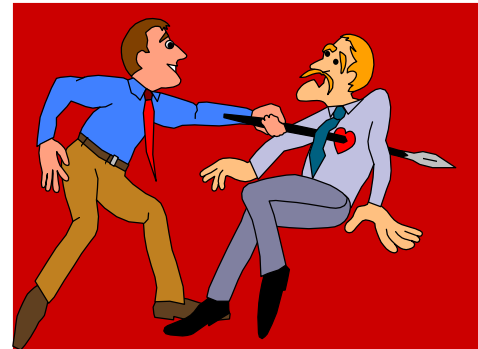
Thomas Harris 1960

YOU'RE OK



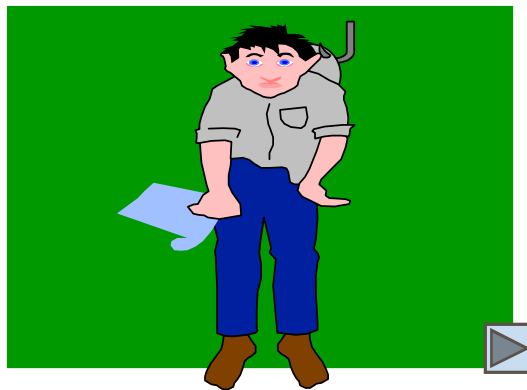
I'M OK

YOU'RE NOT OK



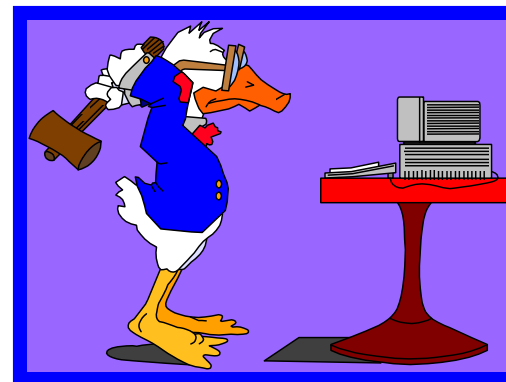
I'M OK

YOU'RE OK



I'M NOT O.K

YOU'RE NOT O.K



I'M NOT O.K



Interpersonal Skills (I)

1. Being spontaneous
2. Being aware of other people's moods and feelings.
3. Ability to deal with conflict and anger
4. Doing new and different things – experiment
5. Seek close personal relationships
6. Participating in social activities.
7. Giving and receiving affection.



Interpersonal Skills (II)

1. Avoid criticizing or complaining
2. Show genuine interest in others
3. Smile and show sincere appreciation
4. Listen well
5. Focus on the other person's interests
6. Avoid arguments at all costs
7. Respect the other person's opinions



Repairing Relationships

1. Open communication
2. Select the right time (when the other party will be receptive)
3. Select the right place (private and free from interruptions)
4. Discussion should be open in a quiet and non threatening manner
5. Adopt a “win-win” system that will restore the relationship and keep it healthy

RUJUKAN

- 1. Abdul Mua'ti @ Zamri Bin Hj. Ahmad (1998) KOMUNIKASI BERKESAN MENURUT ISLAM.** Universiti Putra Malaysia
- 2. Andrian Furham (1992) PERSONALITY AT WORK.** London : Routledge.
- 3. David C. Edward (1999) MOTIVATION AND EMOTION.** London : Sage Publication.
- 4. Institut Aminuddin Baki (1998) PERASA : PENGURUSAN DALAM PENDIDIKAN.**
- 5. Mat Saat Baki (2004) Kertas Seminar – MANAGING INTERPERSONEL.** Kuala Lumpur
- 6. Noriah Mohd. Ishak (2001) ETIKA KERJA DALAM ORGANISASI.** Bangi : UKM
- 7. Robert W. Reasoner & Ranjit Singh Malhi (2000) ENHANCING PERSONEL QUALITY.** Kuala Lumpur : Cetak Rapi.



TERIMA KASIH