



Memastikan VQ yang hebat dengan Bos!

Oleh :

DATUK DR. TENGKU NAUFAL TENGKU MANSOR

DBA (Org Change) UniSA

M. Sc. (Corp Comm) Uniputra

LL.M (Comm & Corp Law) London

LL.B (Hons) IIUM

**Seminar Setiausaha
Sayang Bos!**
UPM

4/28/2017

Komunikasi, Hubungan Manusia & Kerjaya

Komunikasi adalah asas kepada semua interaksi manusia dan kerjaya dan hubungan interpersonal tidak boleh wujud tanpanya



Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal terjadi apabila dua orang atau lebih berinteraksi antara mereka



Komunikasi....

- Komunikasi ialah proses penyampaian atau pemindahan mesej dari seorang kepada yang lain
- Ia adalah proses mewujudkan kefahaman yang dikongsi bersama

Prinsip Komunikasi

- Komunikasi boleh jadi dengan niat atau tanpa niat
 - Semua perlakuan ada potensi untuk berkomunikasi
- Semua mesej ada dimensi tersurat dan maksud tersirat
 - Komunikasi tidak boleh diubah
 - Komunikasi tidak boleh diulang

Kenapa Komunikasi Interpersonal?

Kemampuan Interpersonal

“Your ability to communicate effectively is your interpersonal competence”

(Spitzberg & Cupach, 1989)



Komunikasi Lisan

- Satu proses Komunikasi yang melibatkan Suara.
- Menitikberatkan kepada:
 - Nada Suara
 - Bahasa yang digunakan
 - Kefasihan Sebutan
 - Kelancaran perkataan yang digunakan.
- Setiap perkataan yang diucapkan hendaklah selari/sejajar dengan pergerakan anggota badan, memek muka dan gerak mata.

Bukan Lisan

- **BAHASA BADAN**

(SELALUNYA DIPERCAYAI LEBIH DARIPADA PERKATAAN)

- ANGGUKAN KEPALA - SETUJU
- BELIAK MATA – TAK PERCAYA



Bukan Lisan

- **GESTURES**

- KETAR SUARA - GEMENTAR, TIDAK BERSEDIA

- SILANG KAKI – BANGKANGAN, TIDAK SETUJU

- MENGELUH – BOSAN



Seminar Setiausaha
Sayang Bos! si
JPZ
4/28/2017

Komunikasi Bukan Lisan

- Ekspresi Muka
- Kontak Mata
- Pergerakan Badan
- Gaya Tangan
- Penampilan Diri

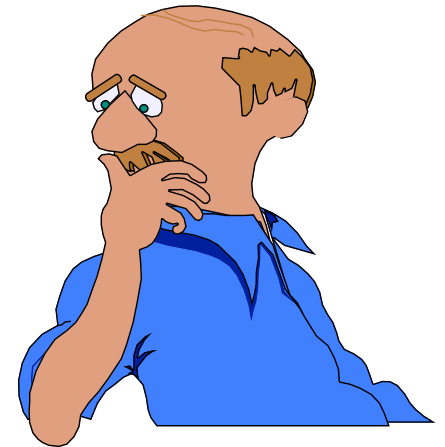
Komunikasi Dengan Teknologi

- Jelas
- 'Direct'
- 'Simple'
- Tertib
- Jaga protocol



Kemahiran Mendengar

- Empati
- Hindari sikap menghukum
- Tanya soalan
- Tulis jika perlu
- Dengar maksud
- Minta contoh



Apakah kemahiran yang perlu untuk memastikan mesej yang dihantar adalah efektif & hebat?

“PENGHANTARAN Mesej yang lebih baik boleh dicapai melalui peningkatan tahap kejelasan mesej, mewujudkan kredibiliti dan mendapatkan maklumbalas”

(Johnson, 1974)

Kemahiran untuk memperhebatkan tahap kejelasan mesej

- Menggunakan pelbagai perantara
 - Lengkap & Tepat
 - Gunakan mesej 'Saya'
 - Setara
 - Permudahkan bahasa

(Tobias, 1989)

Kemahiran untuk memperhebatkan kredibiliti

- Tahu tentang topik
- Wujudkan kepercayaan
- Berkongsi semua maklumat
 - Jujur
 - Boleh diharap
 - Mesra
 - Dinamik

(Johnson, 1993)

Kemahiran untuk mendapatkan maklumbalas

- Ambil inisiatif untuk minta maklumbalas
 - Jangan mengelak (defensif)
- Periksa pemahaman dengan membuat ringkasan
 - Periksa andaian dalaman
 - Sensitif dengan bahasa bukan lisan/gerak badan
 - Tanya soalan untuk penjelasan

(Hunsaker & Alessandra, 1986)

Cadangan untuk Komunikasi Interpersonal yang Hebat!

- Wujudkan konsep sendiri yang kuat & positif
- Penzahiran diri yang sesuai dan memilih
- Elakkan rasa negatif yang ada dalam fikiran
- Fahami maksud tersurat dan tersirat mesej
- Periksa persepsi anda
- Empati

inar Setiausaha
Sayang Bousahya
JPZ

4/28/2017

Cadangan untuk Komunikasi Interpersonal yang Hebat! (samb.)

- Jangan takut untuk zahirkan perasaan
- Bertutur dalam konteks yang sesuai (penggunaan perkataan)
- Sensitif kepada gerak bahasa badan (bukan lisan)
- Jadi pendengar yang baik; memberi maklumbalas; mengulang; jangan menghukum
- Elakkan halangan komunikasi silang budaya



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

Terima Kasih!

**Seminar Setiausaha
Sayang Bos!
UPM**

4/28/2017