

MODUL 1:

KONSEP KOMUNIKASI BERKESAN



PERSOALAN YANG PERLU DIJAWAB

Mengapa komunikasi

- ◉ Ada kaitan dengan jatuh bangun sesebuah organisasi?
- ◉ Ada kaitan dengan keberkesanan dan kecekapan organisasi?
- ◉ Ada kaitan dengan prestasi kerja?
- ◉ Ada kaitan dengan kepuasan kerja?
- ◉ Ada kaitan dengan kepuasan pelanggan?

KERANA PULUT SANTAN BINASA
KERANA MULUT BADAN BINASA

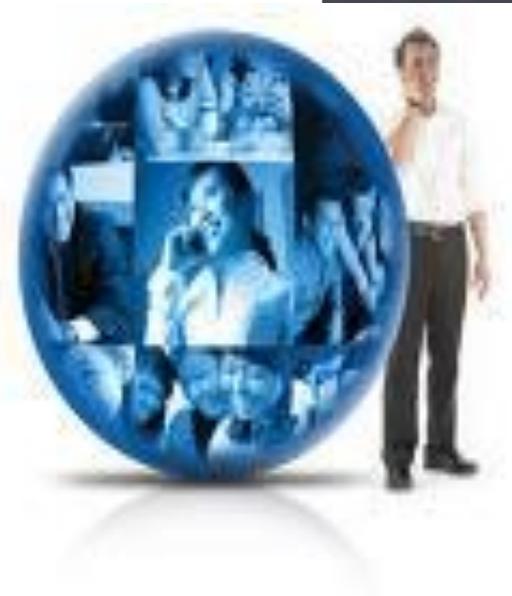
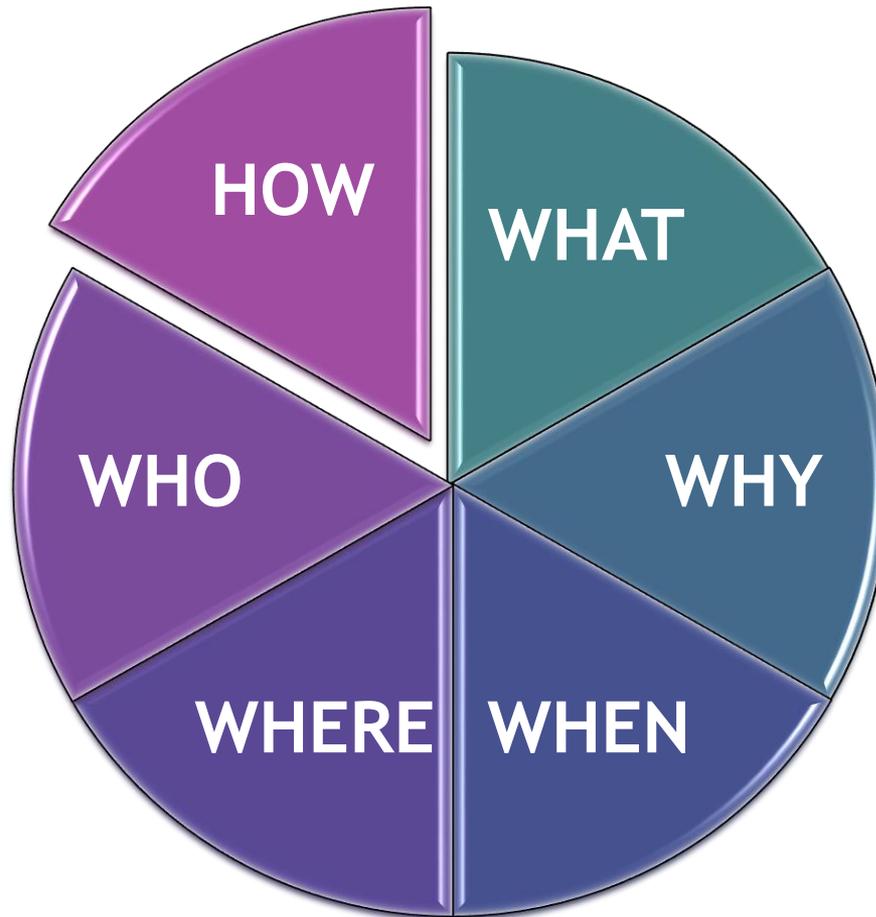


KEFAHAMAN
MENGENAI
KOMUNIKASI

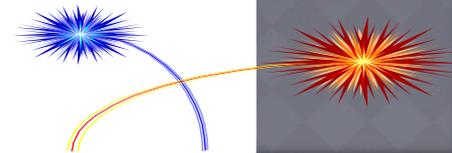
KOMUNIKASI INTERPERSONAL



PERTERJEMAHAN



- ◎ SESUATU **PROSES** PEMINDAHAN MAKLUMAT PERASAAN, IDEA DAN PEMIKIRAN DARIPADA SESEORANG INDIVIDU KEPADA INDIVIDU YANG LAIN
- ◎ SUATU **SENI** MENYALURKAN, IDEA-IDEA DAN SIKAP DARIPADA SEORANG INDIVIDU KEPADA SEORANG YANG LAIN.



Komunikasi adalah kata-kata yang mempunyai kuasa **'magic' atau sakti**. Ia boleh membawa kegembiraan yang agung atau keputusan yang mendalam. Ia berupaya menimbulkan emosi yang mendalam dan menggerakkan tindakan manusia.

- Sigmund Freud

Satu seni **mempengaruhi** manusia dalam menjalankan hubungan kemanusiaan yang lebih baik dan berkesan

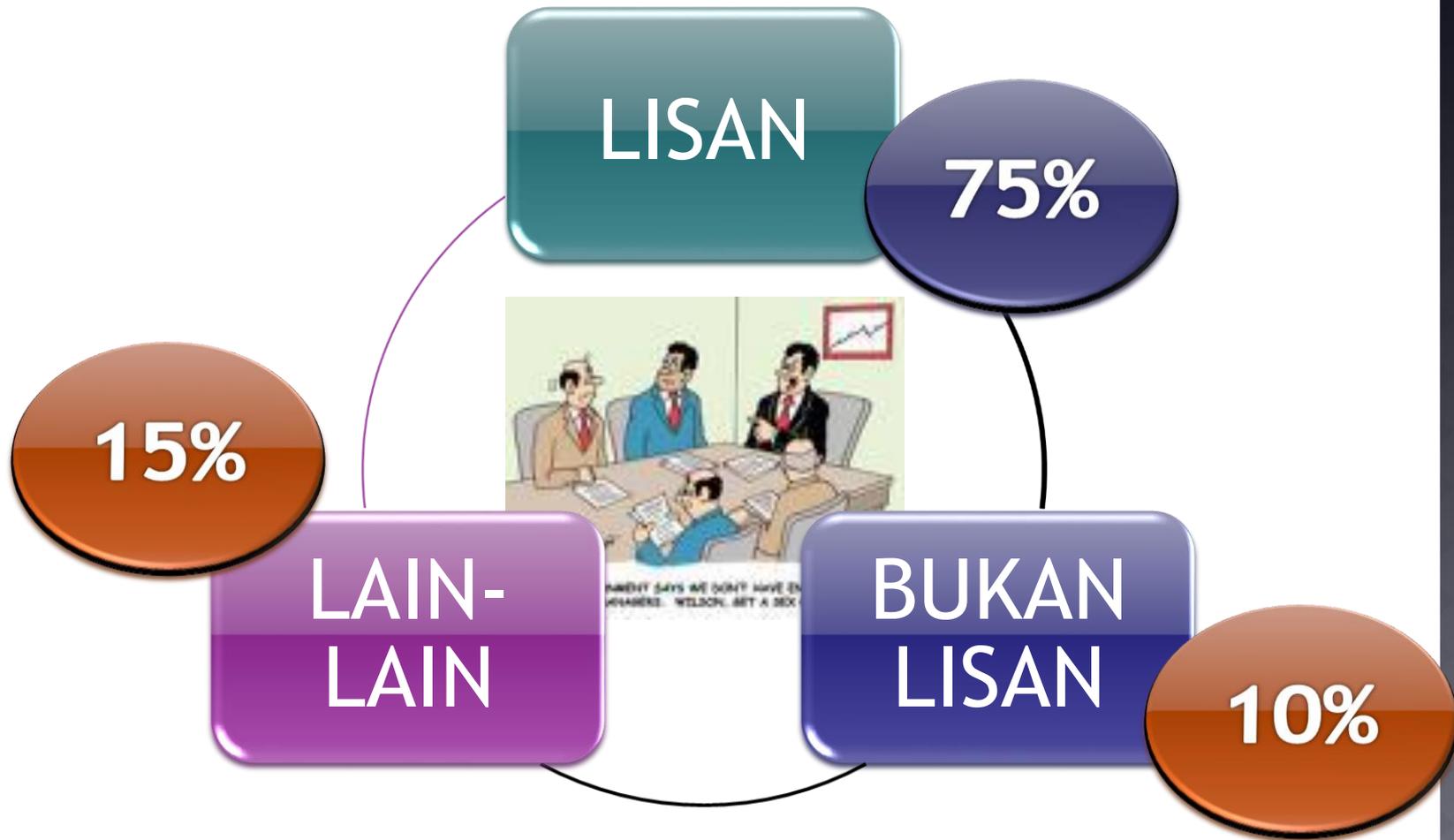


- PEMINDAHAN MAKLUMAT
- PEMBELAJARAN
- PEMUJUKAN
(INFLUENCE)
- HIBURAN
- SOSIALISASI MANUSIA

10 PEKARA YANG PERLU KITA FAHAM

1. 75% daripada masa yang digunakan didalam setiap organisasi adalah untuk tujuan berhubungungan
2. 40 – 60% maklumat hilang semasa proses komunikasi sebelum sampai kepada penerima.
3. 93% komunikasi berlaku secara non-verbal, gerak badan, intonasi suara dll.
4. Komunikasi berlaku secara tulisan, pembacaan, percakapan dan pendengaran. 9% penulisan, 16% pembacaan, 30% percakapan, 45% pendengaran.
5. Manusia ingat 50% selepas 10 minit perbincangan atau ceramah.

6. Ingat 25% selepas 48 jam daripada masa tamat perbincangan atau ceramah dll.
7. Umumnya manusia hanya boleh menumpukan kepada perbincangan 30 – 45 minit yang pertama.
8. Mereka yang menghadapi masalah seperti takut-takut dan perasaan malu, adalah berpunca dari kesukaran berhubung dengan orang lain.
9. 66% – 90% kegagalan dalam dunia perniagaan dan organisasi disebabkan kegagalan perhubungan awam.
10. Persepsi dan pengalaman penerima memberi kesan kepada maklumat yang di sampaikan



LISAN - Penyampaian mesej melalui pertuturan dan tulisan

BUKAN LISAN - Pernyataan mesej menerusi gerak-geri, keadaan air muka, sikap dan apa juga perlakuan.

LAIN-LAIN – Visual, audio, audio-visual dan berangka



Bagaimana

komunikasi berfungsi?



1. MENERIMA MESEJ

- JIKA PENGHANTAR MESEJ SECARA LISAN MAKA PENERIMA MESEJ HENDAKLAH MENDENGAR DENGAN TELITI.

2. MEMAHAMI MESEJ

- PENERIMA AKAN CUBA MEMAHAMI MESEJ YANG DIHANTAR
- PROSES KOMUNIKASI DIANGGAP BERJAYA JIKA MESEJ YANG DIHANTAR TELAH DIFAHAMI SEPENUHNYA OLEH PENERIMA.

1. MENGAMBIL TINDAKAN

a. PENERIMA MENGAMBIL TINDAKAN SEWAJARNYA KE ATAS MESEJ YANG DITERIMANYA.

b. HASIL PROSES KOMUNIKASI AKAN DAPAT DILIHAT.

c. TIGA KEMUNGKINAN AKAN BERLAKU.

I. MESEJ DITERIMA

- MEMBERI KEPUASAN KEPADA PENGHANTAR

II. MESEJ TIDAK DITERIMA/TIDAK DIFAHAMI

- PERASAAN PENGHANTAR AKAN HAMPA

III. MESEJ YANG DITERIMA LAIN DARI APA YANG DIMAKSUDKAN OLEH PENGHANTAR

- MENIMBULKAN PERSELISIHAN FAHAM DI ANTARA SI PENGHANTAR DAN SI PENERIMA

KEBERKESANAN KOMUNIKASI

KESINAMBUNGAN

KAEDAH

KEPERCAYAAN

KEUPAYAAN

KONTEKS

KEJELASAN

KANDUNGAN



1. KEPERCAYAAN

- Penyampai harus memperolehi kepercayaan daripada pendengar
- Dapat tarik perhatian dan tumpuan pendengar
- Dapat membantu kelancaran penyampai maklumat

2. KONTEKS

- Mesej bagi sesuatu komunikasi hendaklah mempunyai kebenarannya terutama dalam konteks yang tertentu

3. KANDUNGAN

- Hendaklah mempunyai makna kerana ianya mempengaruhi pendengar untuk bertindak

4. KEJELASAN

- Mesej seharusnya tidak mengelirukan dan pemilihan kata-kata atau simbol-simbol yang digunakan ketika berkomunikasi haruslah jelas

5. KEUPAYAAN PENDENGAR

- Tahap keupayaan pihak pendengar akan menentukan kekesan komunikasi
- Jika tinggi tahap pemahaman pendengar, penyampai harus guna ayat yang sesuai dengan ilmu pendengar
- Lebih sesuai jika digunakan ayat-ayat yang mudah difahami

6. KAEDAH

- Komunikasi harus melalui beberapa saluran yang dipilih
- Komunikasi hendaklah sesuai dengan tujuan penyampaian maklumat
- Penyampai haruslah mempertimbangkan tentang
 - Apakah kumpulan sasaran
 - Berapakah saiznya

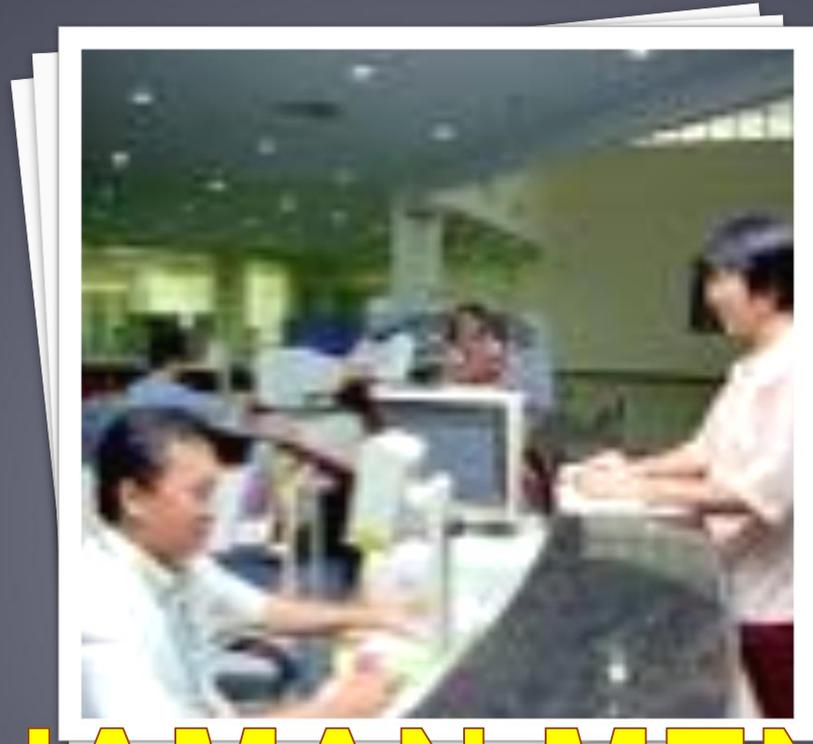
7. KESINAMBUNGAN

- Komunikasi adalah satu proses yang berterusan
- Komunikasi perlu berulang untuk menarik perhatian pendengar
- Susunan ayat-ayat mesti ada hubungkait untuk melicinkan penerimaan pendengar ini akan menguatkan fakta-fakta yang telah disebutkan

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATAU BERKUMPULAN

- Rangkaian – dari seorang ke seorang dalam kumpulan
- Terbuka – dari seorang kepada ramai
- Dialog – dari seorang / beberapa orang kepada ramai dan berinteraksi





KEFAHAMAN MENGENAI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

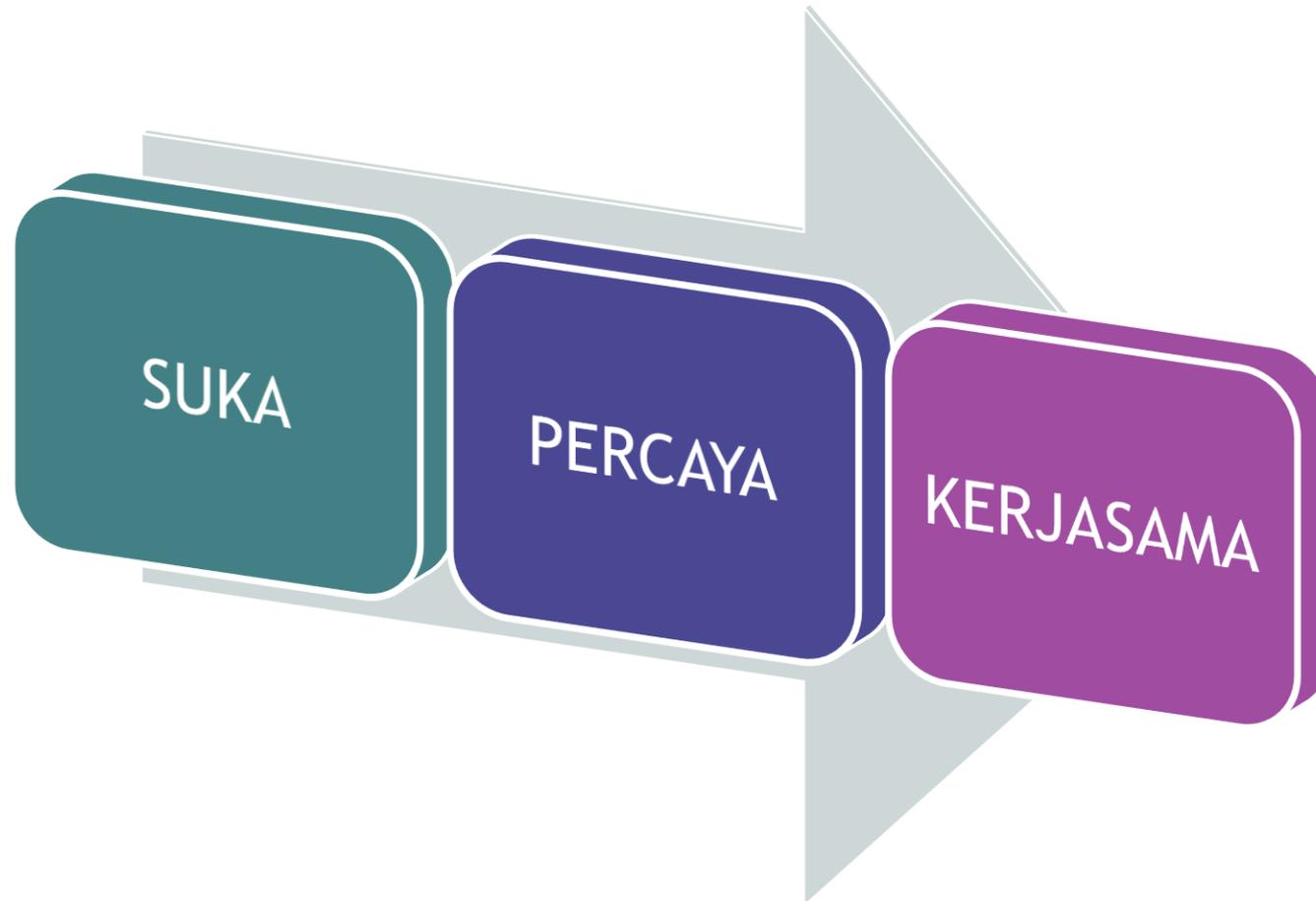
- ◉ Antara dua individu atau lebih
- ◉ Mencapai persefahaman, tidak semestinya persetujuan
- ◉ Pembentukan hubungan
- ◉ Persahabatan, percintaan, kekeluargaan dan sebagainya

Interpersonal - **of relationships between people**: concerning or involving relationships between people

HUBUNGAN INTERPERSONAL

- ◉ Komunikasi yang efektif adalah hasil dari hubungan interpersonal yang baik.
- ◉ *Anita Taylor* mengatakan *Komunikasi interpersonal yang efektif meliputi banyak unsur, tetapi hubungan interpersonal adalah yang paling penting.*
- ◉ Untuk mengwujudkan dan meningkatkan hubungan interpersonal, kita perlu meningkatkan kualitas komunikasi.

TIGA UNSUR PENTING DALAM KONTEKS INTERPERSONAL



- ◉ Suka dihargai dan dipuji
- ◉ Suka merasa penting
- ◉ Suka dihormati
- ◉ Dimanjakan
- ◉ Mengharapkan pengiktirafan
- ◉ Mengharapkan keadilan
- ◉ Hubungan yang di hargai

**ELEMEN UTAMA DALAM
KOMUNIKASI INTERPERSONAL**

BAHASA

KESAN PENGGUNAAN

BAHASA

**MENIMBULKAN KESAN POSITIF
SEMUA PIHAK**

ELEMEN PENTING

BELAIAAN SECARA PSIKOLOGI

- ◉ Beri pujian secara jujur
- ◉ Mulakan percakapan dengan 'ya'
- ◉ Anggap setiap soalan dan masalah orang lain penting
- ◉ Anggap setiap pendapat betul dan menarik
- ◉ Beri perhatian dan layan secara normal
- ◉ Tunjukkan yang kita mengambil berat

BELAIAAN SECARA FIZIKAL

- ◉ Gunakan jarak yang sesuai dan mesra
- ◉ Jabat tangan dengan erat dan pandang ke muka serta senyum pegang, tepuk, gosok-gosok, urut-urut dan sebagainya
- ◉ Pandang dengan penuh makna bila bercakap dan mendengar
- ◉ Mendengar dengan teliti dan penuh simpati dan empati
- ◉ Memberi hadiah, surat, kad dan sebagainya

- ❑ Bau-bauan
- ❑ Jarak
- ❑ Penggunaan masa
- ❑ Tarikan fizikal (kecantikan)
- ❑ Pakaian
- ❑ Persekitaran
- ❑ Pergerakan anggota badan
(mata, tangan, suara, mimik muka dan sentuhan)





- ❑ Jarak Intim - 0 hingga 18 inci
- ❑ Jarak peribadi - 18 inci hingga 4 kaki
- ❑ Jarak sosial - 4 kaki hingga 12 kaki
- ❑ Jarak publik - lebih 12 kaki



Ruang Peribadi dan Empat Jarak
(Edward T.Hall)



HALANGAN KOMUNIKASI

PERNAHKAH ANDA GAGAL DALAM BERKOMUNIKASI?

- ◎ **PERASAAN**
- ◎ **HUBUNGAN**
- ◎ **PANDANGAN**
- ◎ **STATUS**
- ◎ **HARGA DIRI**



KENAPA KOMUNIKASI GAGAL

1. Tunjuk pandai (berlebih-lebihan)
2. Bahasa yang egosentrik
3. Bercakap terlalu perlahan atau merengek-rengek
4. Tidak bertentangan mata
5. Tidak berusaha untuk meneruskan perbualan
6. Menafikan orang lain
7. Tidak sensitif terhadap perasaan orang lain
8. Jarak komunikasi yang jauh
9. Perbezaan fisiologi
10. Sifat agresif atau pasif



- ◉ BAHASA – Telo, loghat, perkataan yang dipilih
- ◉ PERSEPSI, PREJUDIS & STEREOTYPING - Mirip mendengar apa yang kita suka dengar saja, lihat apa yang kita suka tengok saja, fikir apa yang kita selalu fikirkan saja, membuat tanggapan/andaian terhadap seseorang /keadaan
- ◉ IMEJ DIRI SENDIRI - Bagaimana kita lihat diri sendiri professional atau amatur, peramah atau malu, konfiden atau gugup, imej diri akan terserlah dalam pertuturan
- ◉ STATUS – Membataskan pergaulan antara kedudukan , terdapat keadaan dimana “tapisan informasi”

- ◉ PERCANGGAHAN - Isyarat badan tak menyokong apa yang dilafazkan
- ◉ FAKTOR TERSENDIRI - Komunikasi dgn OKU, pekak atau atas kereta roda, berlainan nilai atau pandangan dan perbezaan umur yang ketara
- ◉ FAKTOR PERSEKITARAN - Kawasan yang bising
- ◉ KESESUAIAN MASA - Tak ada masa untuk berkomunikasi secara berkesan
- ◉ MESEJ YANG RUMIT – Terlalu panjang, terlalu ringkas, beangka dan bahasa ‘jargon’
- ◉ MENDENGAR – Tidak fokus, tidak berminat dan fikirkan yang susah



ADAKAH ANDA MAHIR DALAM BERKOMUNIKASI

YA KIRANYA

ANDA MAMPU BERKONGSI
PERASAAN (Empati) DAN
MENDENGAR DENGAN BAIK
(Good listner)

- Kesediaan untuk mendengar
- Kesediaan untuk melihat
- Kesediaan untuk memberi teguran
- Kesediaan untuk mendiamkan diri
- Kesediaan untuk bercampur dengan orang lain
- Kesediaan untuk menjiwai perasaan orang lain
- Jangan sombong



KEMAHIRAN MENDENGAR



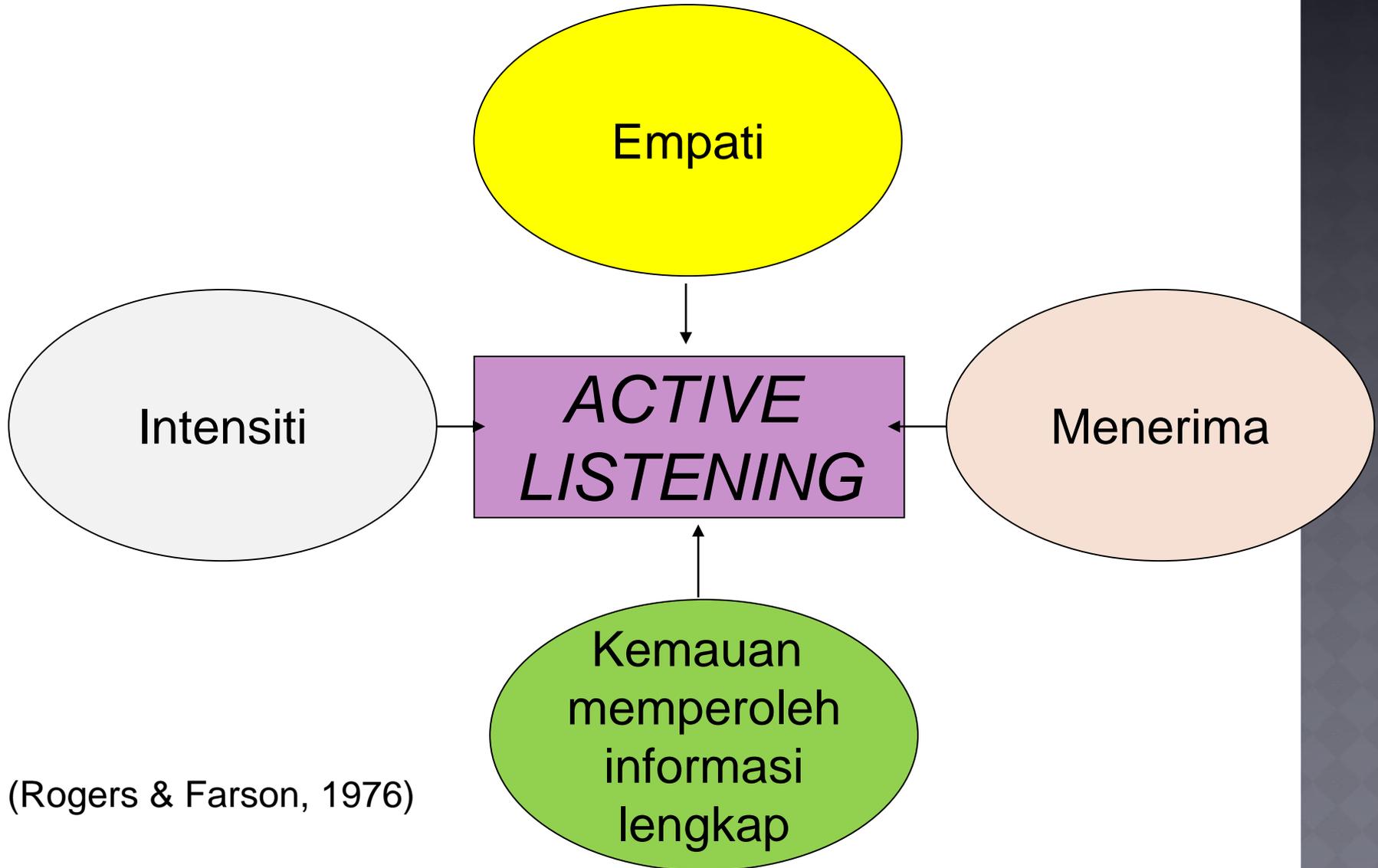
LISTENING VS HEARING



Listening – menangkap makna dari suara yang kita dengar. ***Listening requires paying attention, interpreting, and remembering sound stimuli***

Hearing – mendengar suara

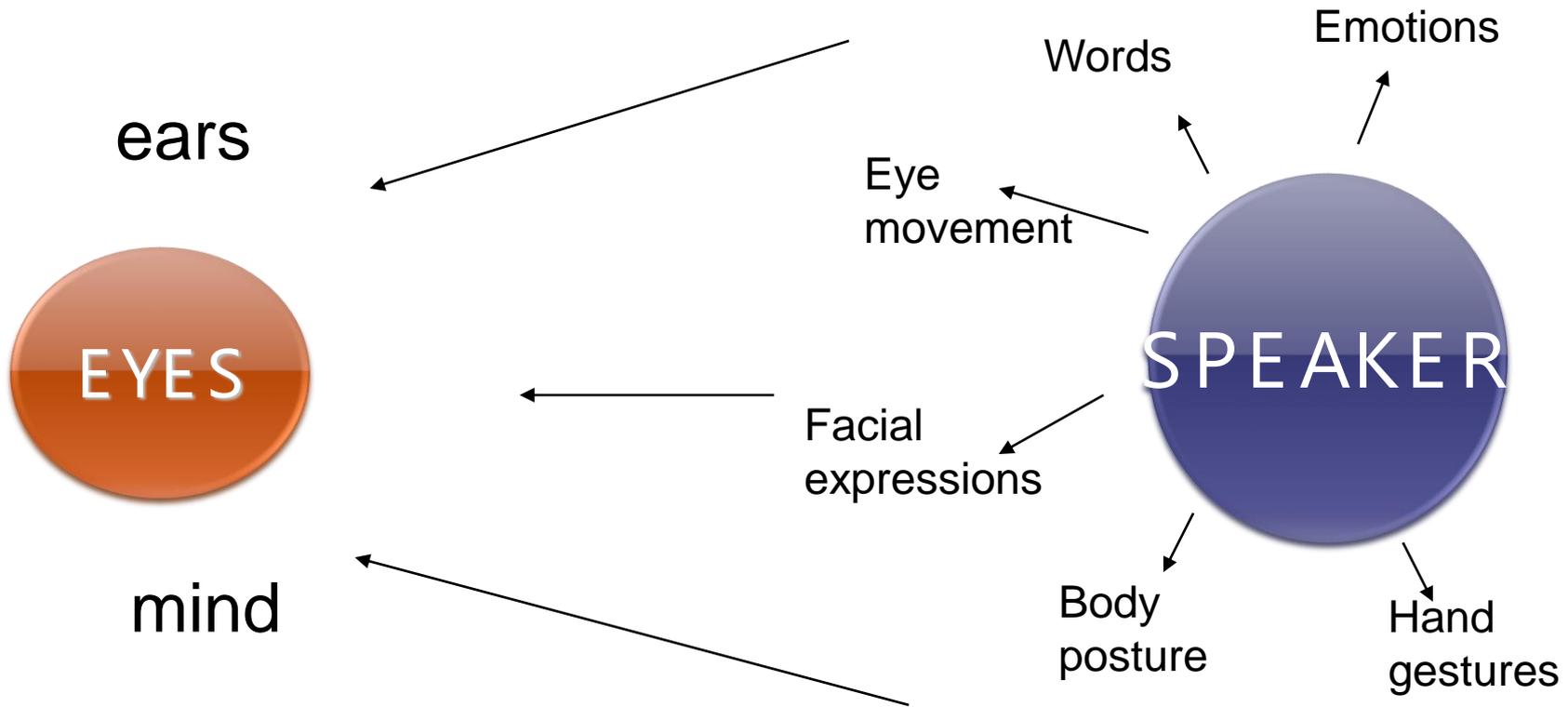
EMPAT TUNTUTAN “ACTIVE LISTENING”



(Rogers & Farson, 1976)

ACTIVE LISTENERS

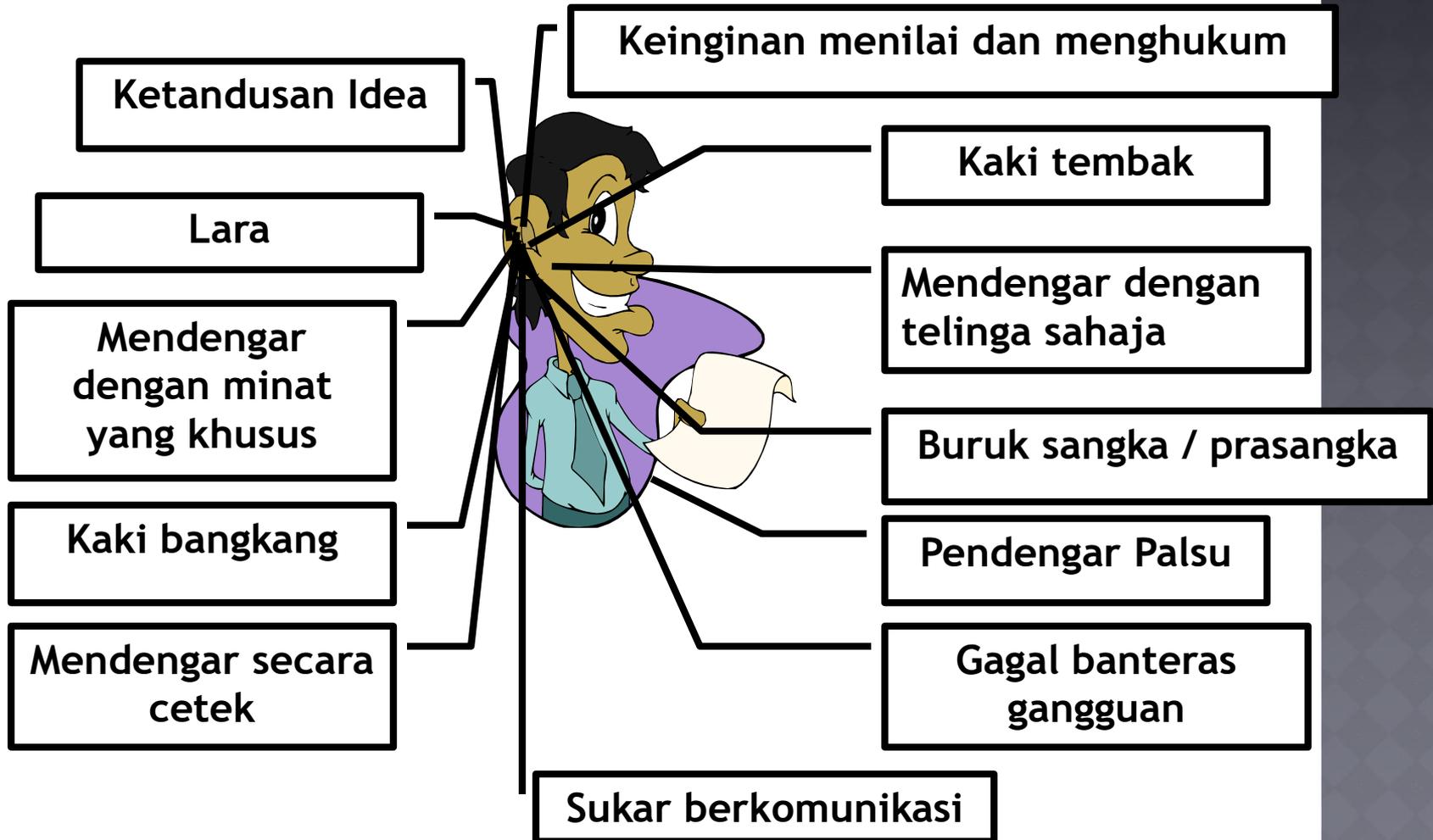
Listen with their:



PENDENGAR YANG EFEKTIF

1. *Make eye contact*
2. *Exhibit affirmative head nods and appropriate facial expression*
3. *Avoid distraction actions or gestures*
4. *Ask questions*
5. *Paraphrase*
6. *Avoid interrupting the speaker*
7. *Don't over-talk*

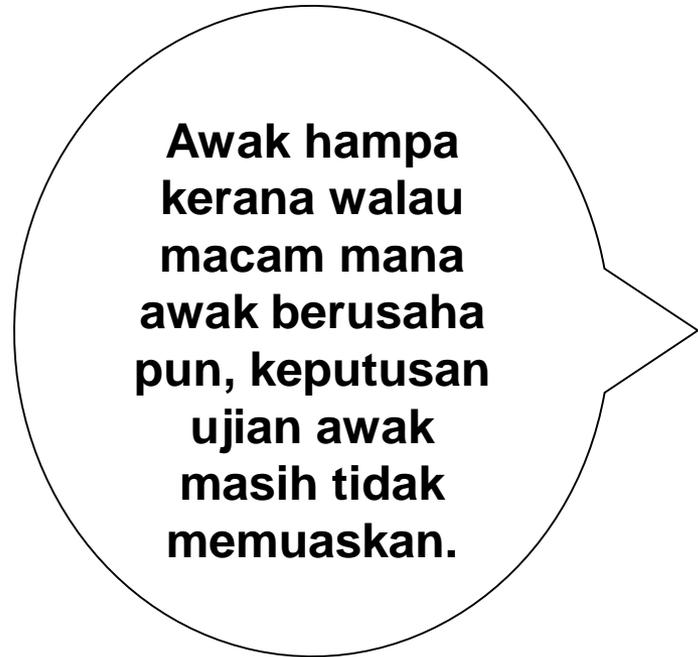
HALANGAN-HALANGAN MENDENGAR



CONTOH RESPON EMPATI

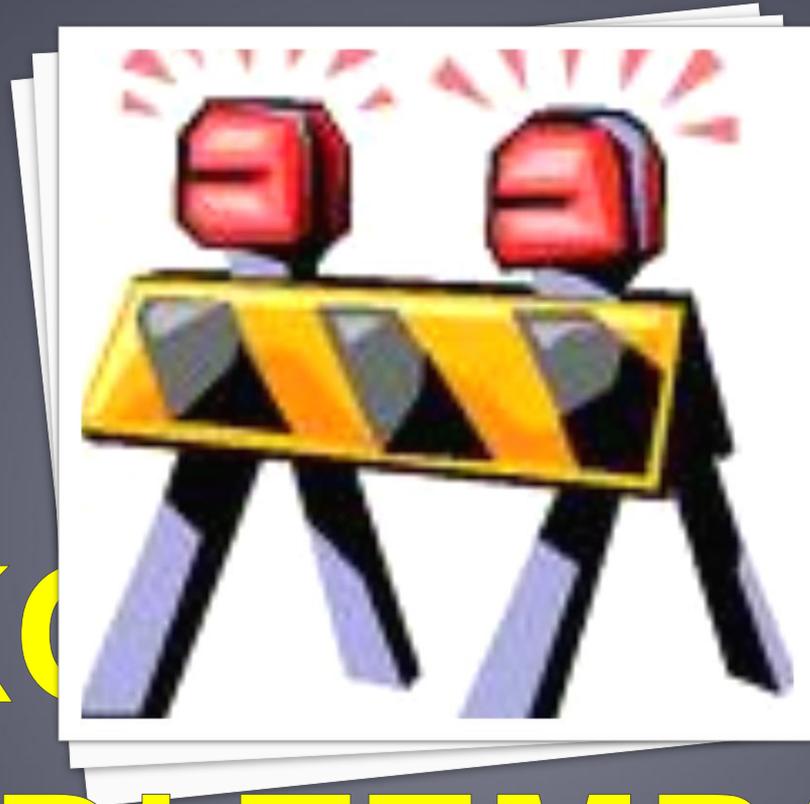


Saya rasa macam nak gila. Tengoklah result saya semester ni, teruk. Saya tungkus-lumus belajar. Saya rasa setiap masa saya celik mata, tak ada masa nak relaks tapi tak berhasil juga.



Awak hampa kerana walau macam mana awak berusaha pun, keputusan ujian awak masih tidak memuaskan.





**KOASI
DI TEMPAT
KERJA**

MERANCANG STRATEGI KOMUNIKASI

- ◉ Kenali dan fahami diri
- ◉ Kenali dan fahami ketua
- ◉ Mengguna kelebihan
- ◉ Mengelak kelemahan
- ◉ Mengguna peluang yang ada
- ◉ Memilih taktik komunikasi
- ◉ Menguasai prinsip dan kaedah komunikasi
- ◉ Merancang strategi dan teknik komunikasi

KENALI DIRI

- ◉ Taraf kejelasan percakapan
- ◉ Kemahiran mendengar
- ◉ Taraf pengawalan emosi
- ◉ Kemampuan menulis
- ◉ Tarap keceriaan

KENALI KETUA

- ◉ Stail komunikasi ketua
- ◉ Perkara disukai dan tidak disukai
- ◉ Kawalan emosi ketua
- ◉ Traf ego ketua

BERKOMUNIKASI DENGAN RAKAN SEKERJA

- ◉ Mendapat kerjasama
- ◉ Menyampaikan maklumat
- ◉ Menimbulkan suasana ceria
- ◉ Mendapat sokongan

PANDUAN

- ◉ Fahami diri dan rakan sekerja
- ◉ Hormat dan sopan
- ◉ Berkomunikasi dengan jelas
- ◉ Beri perhatian bila mendengar
- ◉ Buat catatan bila menerima pesanan

TINDAKAN

Melebarkan komunikasi

TRANSFORM

Maklumbalas

SABAR

Kelancaran / ketepatan

IKHLAS

Penyampaian hasrat

REDHA

Kesimbangan / serentak
/emosi

TERIMA KASIH