



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

KURSUS PEMANDU HEBAT



KOMUNIKASI BERKESAN

OLEH :

**SITI SALAMAH MOHD SHIHAB
TIMBALAN PENDAFTAR KANAN
UTM KUALA LUMPUR**

23 SEPTEMBER 2016

APA ITU KOMUNIKASI?

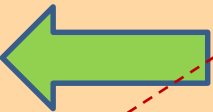
- Proses perpindahan maklumat, perasaan, idea, mesej seseorang individu kepada individu / sekumpulan individu lain melalui:
 - Percakapan
 - Penulisan
 - Isyarat
 - Perlakuan

PENYAMPAI/
PENERIMA

PENERIMA/
PENYAMPAI



MESEJ

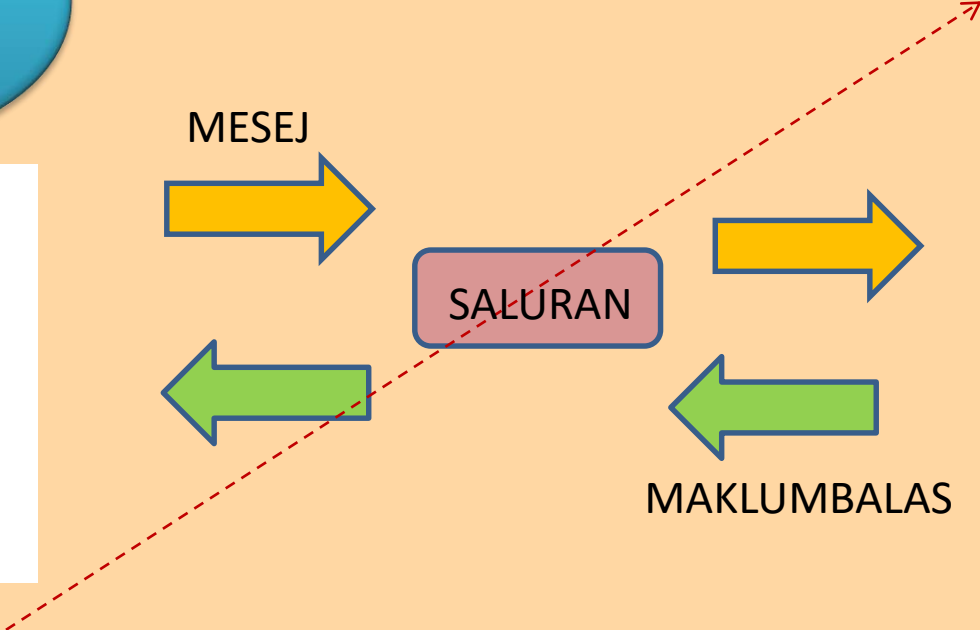


SALURAN



MAKLUMBALAS

GANGGUAN



MASALAH KOMUNIKASI

Saya menyaksikan satu rompakan. Dua orang keluar dari tempat itu. Seorang lelaki dan seorang perempuan. Yang lelaki memakai topi membawa wang. Yang perempuan juga membawa wang. Mereka menaiki sebuah kereta. Pemandunya memandu dengan laju. Sebentar lagi polis tiba di tempat itu. Ambulan pula membunyikan sirennya. Orang ramai memerhatikan sahaja.

1. **Saya menyaksikan rompakan di sebuah bank**
2. **Tiga orang terlibat dalam rompakan itu**
3. **Di antara tiga orang perompak itu, ialah seorang wanita**
4. **Polis datang untuk membuat penyiasatan**
5. **Perompak lelaki berpakaian kemas**
6. **Ambulan berkejar ke hospital**
7. **Kereta itu kepunyaan perompak**
8. **Dua orang perompak sahaja memasuki bank**
9. **Kereta itu dipandu oleh perompak ketiga**
10. **Saya berada di tempat kejadian itu.**

KOMUNIKASI BERKESAN



Maksud Komunikasi Berkesan

- Keberkesanan komunikasi merujuk kepada sumber atau penyampai maklumat yang dapat menyampaikan maklumat atau perutusan, idea atau pengetahuan kepada penerima dengan baik, tepat dan maksudnya tanpa menimbulkan kekeliruan atau salah faham

KOMUNIKASI BERKESAN

Saya belum membaca lagi laporan awak Zainal, tapi saya nampak bagaimana untuk memperbaikinya menjadi lebih baik



HALANGAN KOMUNIKASI



HALANGAN PERSEKITARAN

- Keadaan persekitaran tidak sesuai atau tidak tenang.
- Rasa tertekan dan tidak dapat memberi perhatian
- Contohnya, keadaan bunyi bising, panas, jarak, suasana tegang.



HALANGAN SIKAP PENGHANTAR

- Sikap negatif penghantar terhadap penerima.
- Penerima takut dan tidak mahu memberi tindakbalas.
- Contohnya, sikap agresif, mengancam, mengarah dan tidak menerima pendapat orang lain.



HALANGAN SIKAP PENERIMA

- Penerima mempunyai sikap dan persepsi negatif terhadap penghantar.
- Menggagalkan proses komunikasi.
- Contohnya, menunjukkan bahasa badan yang negatif seperti mimik muka yang mengejek dan melihat tempat lain



HALANGAN BAHASA

- ~ Penggunaan bahasa yang tidak sesuai (status, budaya, pemahaman, tahap pendidikan serta sebutan.
- ~ Tidak difahami, tidak selesa, berlaku salah faham.
- ~ Contohnya, dialek, bahasa kasar, sebutan kurang jelas atau laju.



HALANGAN MAKLUMAT KURANG TEPAT DAN JELAS

- ~ Maklumat kurang tepat dan tidak jelas.
- ~ Pemahaman yang mengelirukan penerima.
- ~ Contohnya, pesanan ringkas menggunakan bahasa singkatan, simbol 'emoticon'.

HALANGAN BAHASA

Kenapa Melaka jatuh ke tangan Portugis ?

Di Warung Pasar Siti Khadijah

Pelayan : Mok Cik nak make gapo ?

Pelanggan dari KL : Beri tomyam *seafood* dan air kosong

Pelayan : Maap Mok Cik, sini tak do buak Tomyam *siput*

BENTUK KOMUNIKASI

LISAN

Bercakap
Menonton TV
Dengar Radio

BUKAN LISAN

Bahasa badan
Isyarat
Raut wajah
Sentuhan
Bau
Pakaian

JENIS-JENIS KOMUNIKASI

INTERPERSONAL

Antara individu
dengan
individu/kumpulan
individu

INTRAPERSONAL

Bercakap dengan
diri sendiri

KOMUNIKASI DI PEJABAT

RASMI

- Hubungan tugas, tersusun, terarah, bermatlamat

TIDAK RASMI

- Hal peribadi, gosip

SALURAN KOMUNIKASI DI PEJABAT



TULISAN

- Surat
- Dokumen
- Minit
- Memo
- Buletin



TEKNOLOGI

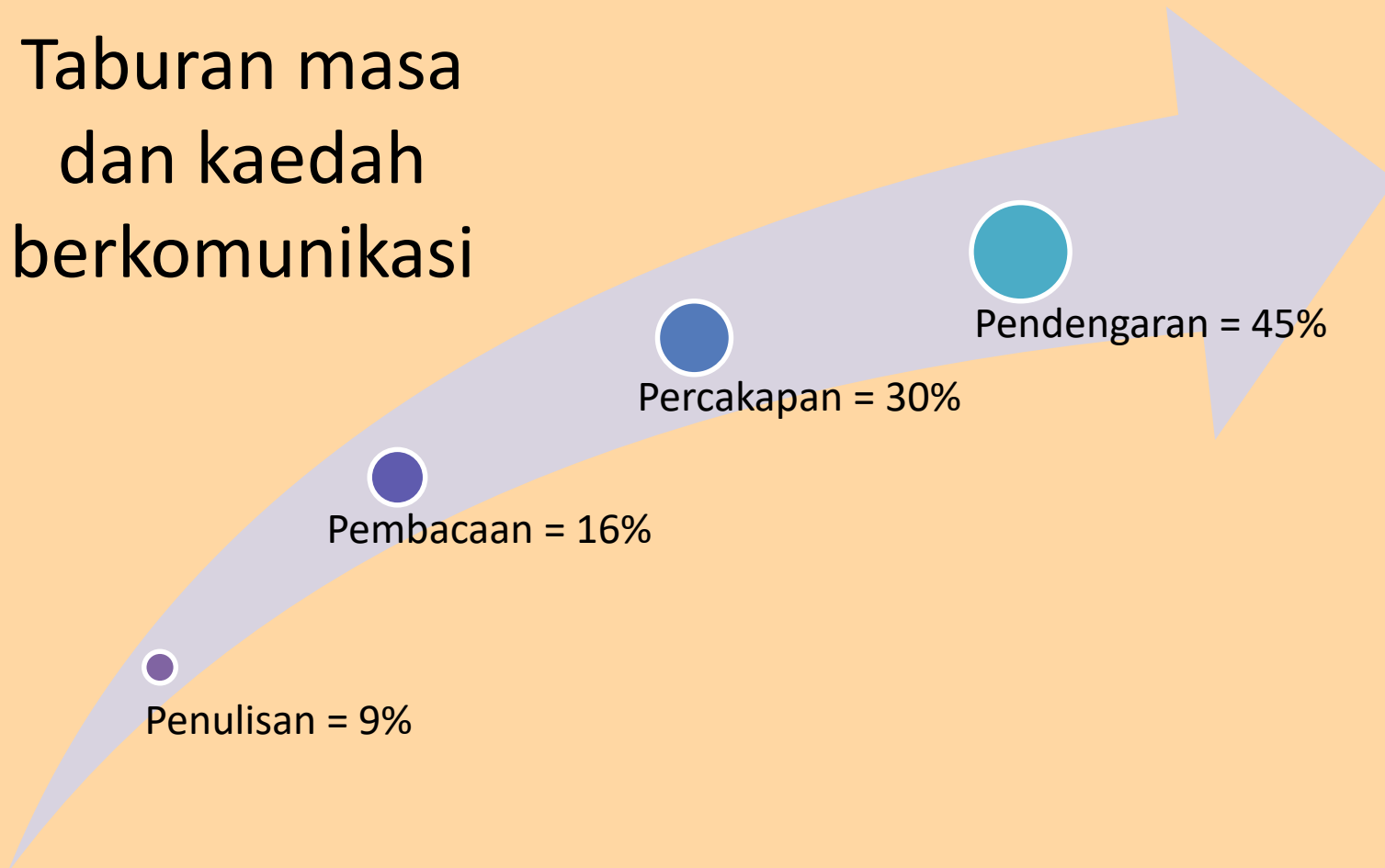
- Telefon
- Emel
- Faksimili
- Telekonferens
- Whatsapp, SMS
- Facebook dll

KAJIAN KOMUNIKASI KE ATAS PEKERJA PEJABAT

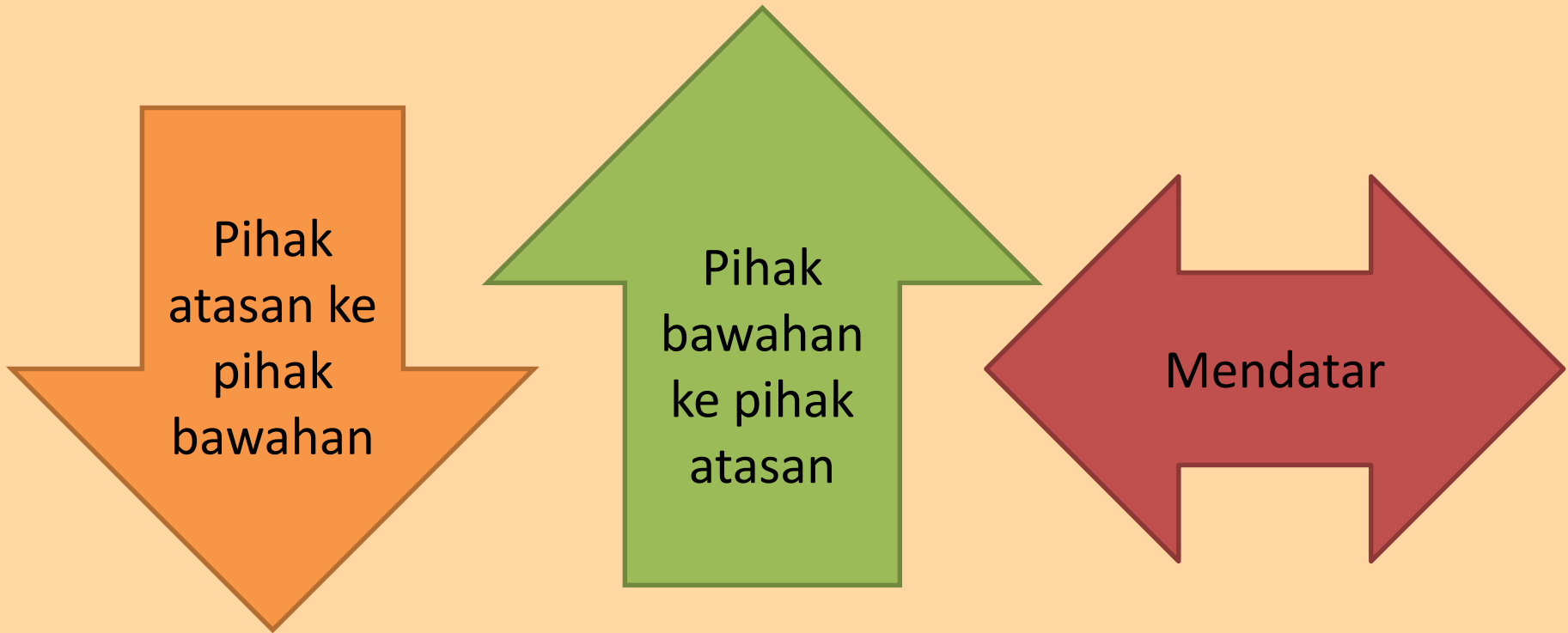
Maxwell (1999)

Taburan masa
dan kaedah
berkomunikasi

**JUMLAH :
100%**



KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI/PEJABAT



PANDUAN

**i) Kenali dengan
siapa kita bercakap**

Ketua

Rakan
sekerja

Staf
bawahan

Tetamu

Pelanggan

SITUASI 1

Seorang pemandu X membawa seorang pegawai Y dari UTMKL ke UTMJB. X memandu di lebuh raya dengan kelajuan 130 – 160 Km/jam.

Y : Kenapa memandu laju sangat?

X : Saya tak boleh pandu perlahan Encik sebab saya cepat mengantuk.

SITUASI 2

Seorang pemandu A, mengikut jadual perlu mengambil pegawai B pada pukul 5.00 petang di foyer C. B tidak muncul sehingga pukul 5.20 petang kerana mesyuarat belum habis dan cuba hubungi A tetapi bateri telefon bimbit B habis.

Mesyuarat selesai pukul 5.30 petang dan B pun bergegas turun untuk pergi ke foyer C untuk naik kenderaan yang akan membawanya ke Airport. Malangnya A dan kereta tiada di foyer C. B pun dapat hubungi A dengan bantuan staf lain.

B : Assalamualaikum. Saudara A, saya dah habis mesyuarat. Mohon ambil saya sekarang di foyer C ya.

A : Tadi saya sampai pukul 5.00 petang, tapi sampai 5.20 petang Encik tak ada, saya pun baliklah ke ke Balai Pemandu.

ii) Fahami kita ada perbezaan

Umur

Tahap
pendidikan

Status

Budaya

Citarasa

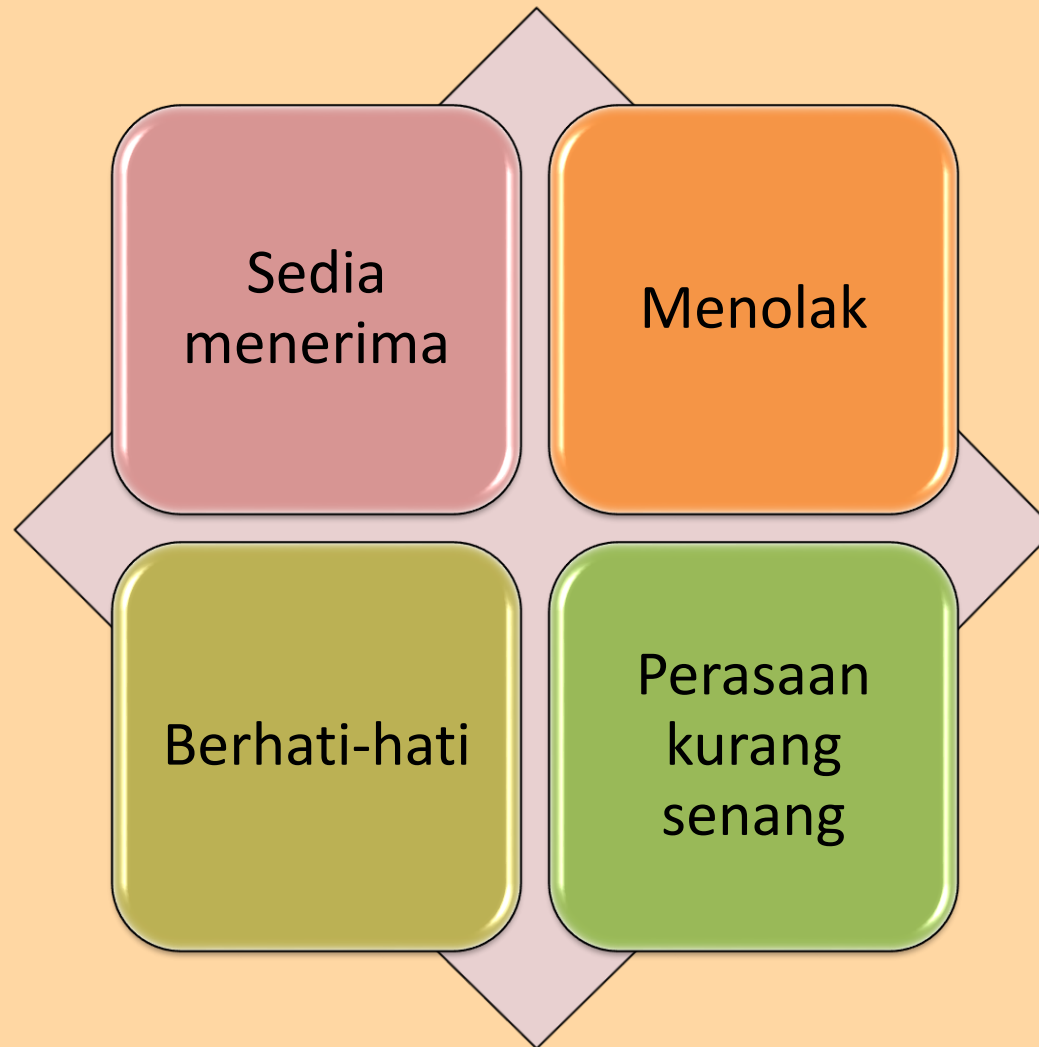
TEKNIK BERKOMUNIKASI

Berhati-hati
memilih
perkataan

Kawal nada
suara

Kawal bahasa
badan

JENIS PENDENGAR



CIRI-CIRI KOMUNIKASI BERKESAN



MENDENGAR DENGAN BERKESAN



KOMUNIKASI MEDIA SOSIAL



MEDIA SOSIAL

Media Sosial adalah sebuah media untuk bersosialisasi satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan manusia untuk saling berinteraksi tanpa dibatasi ruang dan waktu.

- fb
- Twitter
- Intagram
- Blog
- Dll...

ETIKA MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL

- ✓ Jadilah peribadi sendiri
- ✓ Jaga penggunaan Bahasa
- ✓ Jaga nama baik organisasi
- ✓ Jangan terlalu overposting
- ✓ Fikir apa yang hendak dikongsi “Share”
- ✓ Hindari perkara sesitif (Kaum, Agama, Politik, Budaya)
- ✓ Jangan jadi hamba – terlalu banyak masa menggunakan media sosial

ETIKA MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL

Assalamualaikum & Salam Sejahtera.

Sebagai warga Institusi Pengajian Tinggi, semua staf dan pelajar Universiti Teknologi Malaysia Kuala Lumpur (UTMKL) dimohon supaya bertanggungjawab dan beretika untuk memuat naik sebarang artikel/gambar/video dan sebagainya ke dalam media sosial. Hindari daripada menyentuh perkara-perkara sensitif yang boleh menyinggung mana-mana pihak demi mematuhi Rukun Negara serta menjaga keharmonian masyarakat berbilang bangsa, agama dan budaya.

Sekiranya perkara ini tidak dipatuhi, pihak Universiti Teknologi Malaysia akan mengambil tindakan yang sewajarnya mengikut peraturan yang telah ditetapkan oleh UTM.

Kerjasama semua diucapkan ribuan terima kasih.

PROF. DR. DURRISHAH BINTI IDRUS
Pengarah Kampus
Universiti Teknologi Malaysia Kuala Lumpur

25 Mac 2016



AKHIR KALAM.....

**Semoga kita semua mendapat manfaat
dari ceramah ini dan boleh membawa
perubahan dalam membentuk imej
yang positif dan berkomunikasi secara
berkesan walau**

DI MANA JUA KITA BERADA

