

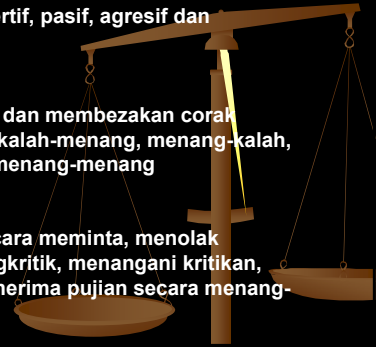
KEMAHIRAN BERKOMUNIKASI

CARA PERHUBUNGAN DAN CORAK KOMUNIKASI

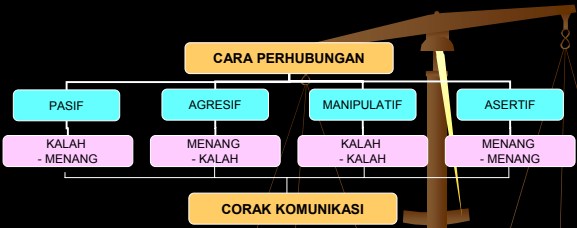


OBJEKTIF

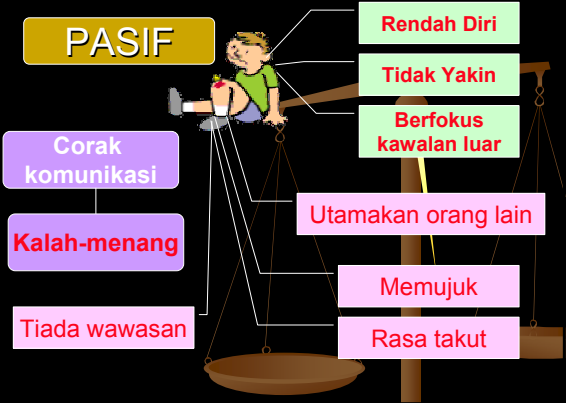
- Mengenal pasti dan membezakan cara perhubungan asertif, pasif, agresif dan manipulatif
- Mengenal pasti dan membezakan corak komunikasi iaitu kalah-menang, menang-kalah, kalah-kalah dan menang-menang
- Mengamalkan cara meminta, menolak permintaan, mengkritik, menanggapi kritikan, memberi dan menerima pujian secara menang-menang



CARA PERHUBUNGAN DAN CORAK KOMUNIKASI



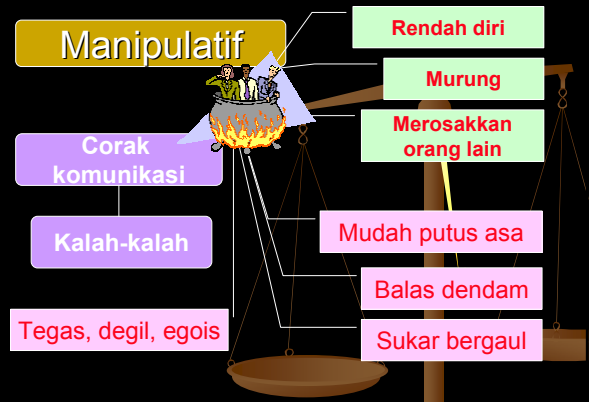
PASIF

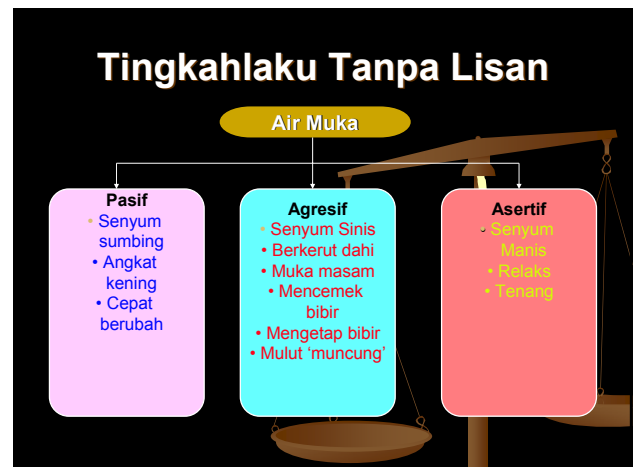


Agresif



Manipulatif





LANGKAH MENJADI ASERTIF

ASERTIF

Mendengar dengan teliti

Sesuaikan dengan situasi

Usaha ke arah matlamat



Bertindak dengan tegas

Berfikir dengan tegas

Semak semula situasi

Membuat Permintaan

Elakkan meminta maaf

Nyatakan hasrat berterus terang

Beri arahan pendek tetapi padat



Elak rasa bersalah

Beritahu tujuan

Elak daripada membodek

Jangan susahkan orang

Hormati jawapan 'tidak' daripada rakan

MEMINTA CARA MENANG-MENANG

- Bersedia menerima apa-apa sahaja jawapan.
 - diterima, ditolak atau diterima bersyarat

Strategi:

- Tepat

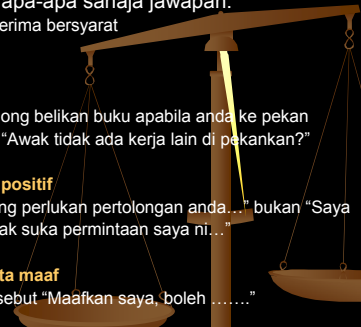
Contoh : "Bolehkah tolong belikan buku apabila anda ke pekan nanti" bukan "Awak tidak ada kerja lain di pekan?"

- Mulakan dengan nada positif

Contoh : "Saya memang perlukan pertolongan anda..." bukan "Saya tahu awak tidak suka permintaan saya ni..."

- Elak daripada meminta maaf

Contoh : Tidak perlu sebut "Maafkan saya, boleh"



Contoh membuat permintaan

Salmah, esok saya tumpang kereta awak, sebab suami saya nak guna kereta... dia out-station di Pulau Pinang

baiklah

Permintaan yang jujur lebih baik daripada berbolak-balik



Menolak Permintaan

Jawab dengan ringkas

Gunakan ganti nama diri 'saya'

Beri sebab sebenar anda menolak

Elakkan kata 'Saya tak boleh...'

Hargai permintaan yang dibuat

Minta penjelasan dan masa

Berhati-hati dengan bahasa lisan



Contoh menolak permintaan

Azli, kalau awak ke kedai tolong beli air tebu

Selepas makan nanti saya akan terus ke perpustakaan, jadi awak perlu pergi beli sendirilah.



MEMBUAT TEGURAN /KRITIKAN CARA MENANG-MENANG

- Niat yang betul untuk menegur
- Ambil perhatian perkara berikut:
 - Empati
 - Masa
 - Relevan
 - Ikhlas
 - Tepat
 - Tekanan

MASA TIDAK SESUAI UNTUK MENINGKRIK

- Dalam keadaan marah, tegang, tidak sabar
- Orang yang dikritik tidak dapat ambil tindakan
- Tidak mempunyai fakta / bukti spesifik
- Jangan jadikan permainan kuasa
- Belum menetapkan matlamat dan harapan bersama

LANGKAH-LANGKAH MENEGUR

1. Teguran berkait perlakuan yang boleh diubah
2. Jelaskan dengan spesifik perlakuan itu
"Saya perhatikan awak selalu membuka radio dengan kuat"
3. Jelaskan reaksi anda berhubung dengan perlakuan itu dan perasaan anda
"Saya rasa kecewa dan marah dengan bunyi radio yang kuat tu"
4. Jelaskan akibat dan interpretasi tentang perlakuan
"kerana saya tidak dapat menumpukan perhatian semasa buat ulangkaji pelajaran"
5. Jelaskan / Cadangkan perlakuan yang diharapkan
"Lain kali boleh tak gunakan earphone atau rendahkan bunyi radio semasa saya study"
6. Akhiri dengan nada positif
"Saya yakin awak boleh membuat demikian kan?"

MENANGANI KRITIKAN CARA MENANG-MENANG

- 3 peringkat untuk menangani kritikan:
 - i. sedar bahawa diri dikritik dan bagaimana memberi respon
 - ii. Menilai sama ada kritikan itu benar atau tidak
 - iii. Mengambil tindakan

TINDAKAN MENANGANI KRITIKAN

- Kritikan yang tidak berguna atau tidak berkesan
Teknik : Mengelabukan mata
- Kritikan yang benar
Teknik : Membuat pengakuan (Mengaku dan menerima kesilapan)
: Mendapatkan maklum balas (feedback) (Menggunakan kemahiran mendengar untuk mendapatkan reaksi pengkritik)

MEMUJI CARA MENANG- MENANG

Perkara yang boleh dipuji:

- i. Perlakuan
- ii. Fizikal diri
- iii. Barang-barang kepunyaan

Bantu seseorang menerima pujian dengan

- i. Nyatakan nama orang berkenaan
- ii. Terangkan mengapa
- iii. Mengakhiri dengan soalan

Memberi pujian



Memandang dengan tepat dan tenang

Beri pujian dengan pendek tetapi jelas
Bagus! Saya suka dengan hasil tulisan awak.

Mulakan dengan saya
Saya tertarik dengan lukisan awak. Sungguh cantik lagi hidup.

Beri pujian yang khusus
Saya meminati warna baju awak, tidak terlalu garang dan tidak terlalu pudar

Contoh memberi pujian



Terima kasih. Saya buat sendiri aje Senah...

Rina, cantikan baju awak. Di mana awak tempah.

Asertif atau tegas diri ketika memberi pujian penting dalam menunjukkan kejujuran anda

Menerima pujian

lisan

Ucapkan terima kasih.

Beri tindak balas dengan jawapan yang ringkas

Bersetuju menerima pujian

Tanpa lisan

- bersahaja
- nada suara lembut
- tegas
- menerima seadanya
- mengangguk
- tersenyum (tulen)



Contoh Menerima Pujian



Siti, licinnya pipi awak, tak ada sebiji jerawatpun. Apa rahsia anda?

Terima kasih Zack. Saya mementingkan kebersihan muka dan saya buat facial setiap minggu

Memberi pendapat

Nyatakan rasa tidak setuju dengan jelas. perlu berhati-hati ketika menyatakan pendapat supaya pendapat tidak disalahtafsirkan

Luahkan keraguan secara positif. Orang lain boleh menerima pendapat anda walaupun pendapat itu bercanggah dengan pendapat mereka.

Guna ganti nama diri 'saya' – Contoh
'saya percaya...' 'saya dapati...'
'Pada pandangan saya...'

Ubah pendapat sekiranya perlu.
Contoh ;
"Dengan penjelasan yang diberikan tadi...sekarang saya..."



Kesimpulan

- Cara perhubungan dan corak komunikasi akan mempengaruhi seseorang dalam kehidupannya.
- Corak komunikasi asertif bertujuan untuk menyatakan perasaan, kehendak atau pendapat dengan cara jujur dan terbuka.

Hasil jangka panjang adalah kepuasan diri sendiri dan orang lain.



Berjumpalah dengan sahabatmu dan musuhmu dengan muka yang manis tetapi bukan kerana hina dan takut terhadap mereka, mantapkanlah dirimu tetapi bukan kerana sombong, rendahkanlah dirimu tetapi bukan kerana hina. Hendaklah engkau menjaga kesederhanaan di dalam segala urusanmu kerana sesuatu yang kurang atau lebih adalah tidak baik. (hukama')

