

M01 - KOMUNIKASI BERKESAN

SUB-MODUL 1

AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN

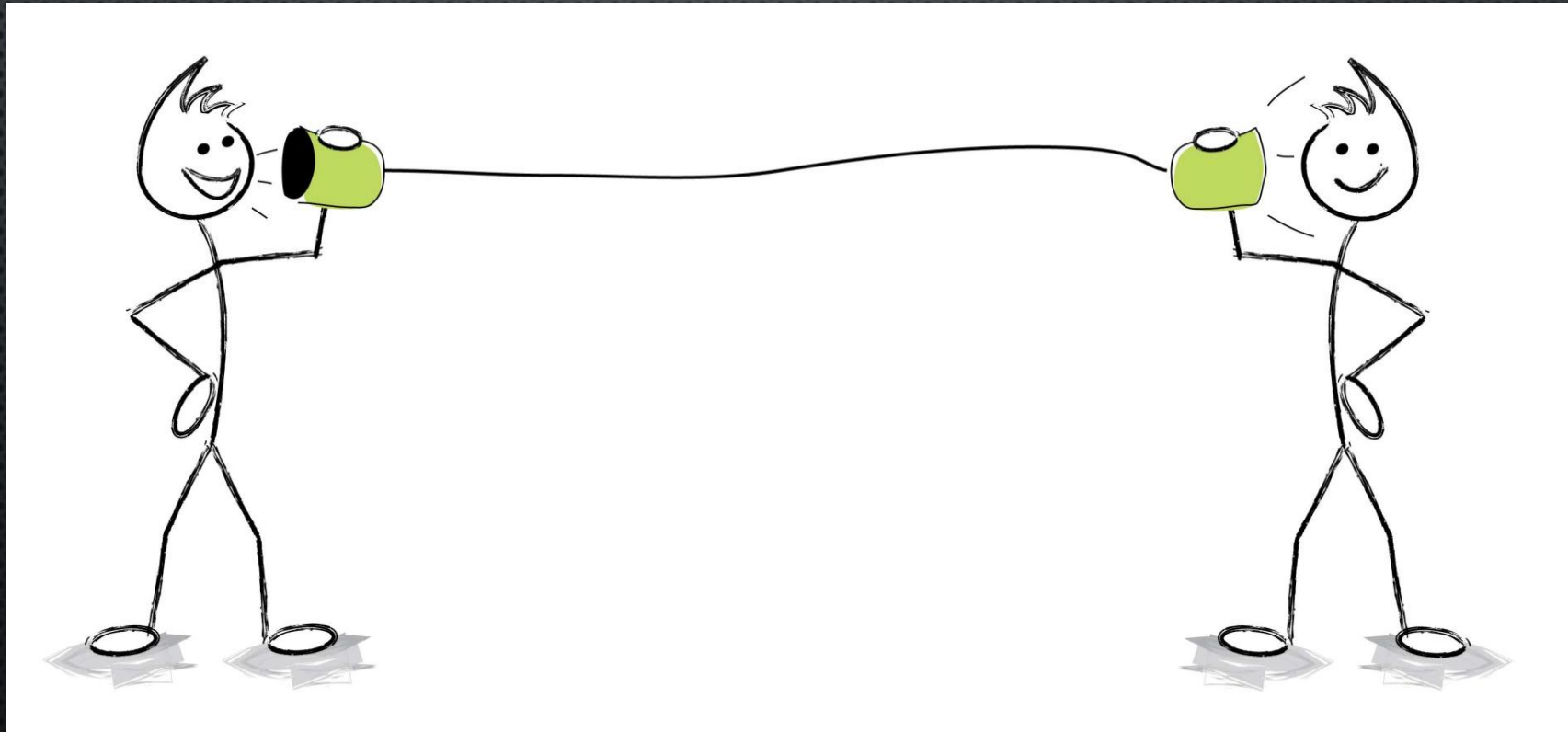
Z-009-3:2015-M01/P(1/2)

PENGENALAN

- AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN MENERANGKAN CARA BERKOMUNIKASI YANG BERKESAN DAN ARAH ALIRAN KOMUNIKASI MENGGUNAKAN PROTOKOL KOMUNIKASI YANG BETUL UNTUK MEMASTIKAN KELANCARAN KOMUNIKASI DAN PENGEKALAN KEHARMONIAN HUBUNGAN DALAM ORGANISASI.

1. KOMUNIKASI BERKESAN

KOMUNIKASI BERKESAN IALAH PENYAMPAIAN MAKLUMAT DENGAN CARA YANG MUDAH DIFAHAMI OLEH PENERIMA.



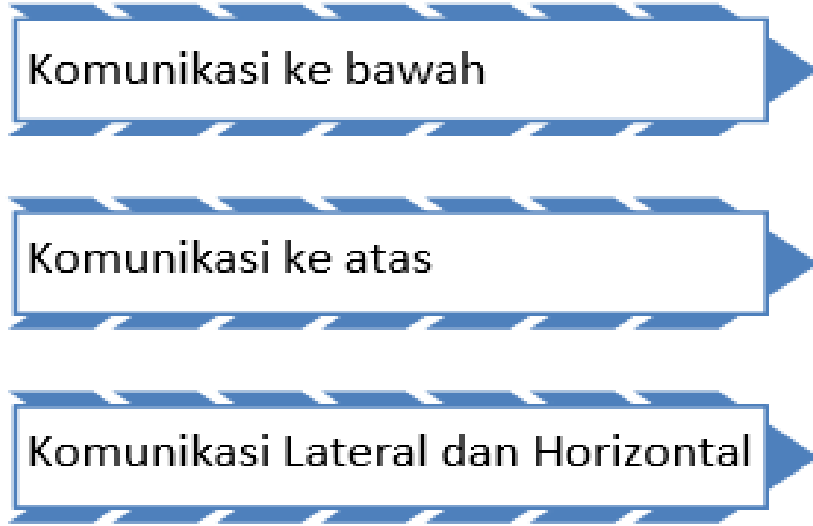
2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL

- ORGANISASI YANG BERSTRUKTUR TRADISIONAL BERKEMUNGKINAN AKAN MENGGUNAKAN SALURAN MAKLUMAT FORMAL DAN TERKAWAL. SEBALIKNYA, SALURAN MAKLUMAT TIDAK FORMAL BERADA DI LUAR HIERARKI ORGANISASI



2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL

Komunikasi formal boleh berbentuk komunikasi bertulis atau oral, dan mengikut arah aliran;



Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke atas

Komunikasi Lateral dan Horizontal

2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL (samb.)

2.1 Komunikasi ke bawah

Aliran komunikasi ke bawah berlaku dari tahap atas ke tahap di bawahnya, seperti komunikasi dari pihak pengurusan kepada kakitangan.

Komunikasi aliran ke bawah ini ialah aliran komunikasi organisasi yang tradisional. Jenis komunikasi aliran ini ialah polisi, peraturan dan prosedur.

2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL (samb.)

2.2 Komunikasi ke atas

Ada komunikasi tertentu yang disalurkan ke atas dalam rantai perintah. Ini termasuk komunikasi seperti maklum balas, laporan prestasi dan aduan yang disampaikan oleh pekerja bawahan kepada pengurus.

2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL (samb.)

2.3 Komunikasi Lateral dan Horizontal

Komunikasi lateral ialah komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan usaha koordinasi. Dalam komunikasi lateral atau horizontal, staf dari tahap yang sama saling berkomunikasi. Komunikasi horizontal juga termasuk perhubungan dengan pembekal dan pelanggan.

3. PERHUBUNGAN (LIASON)

Perhubungan (*liaison*) ialah kemahiran interpersonal yang digunakan apabila berhubungan dengan orang di luar bidang tugas, baik dalam mahupun di luar organisasi.



4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN

Kemahiran perhubungan yang baik termasuk;

1)Kebolehan bekerjasama dengan orang lain.

2)Bekerja dalam pasukan.

3)Komunikasi yang baik.

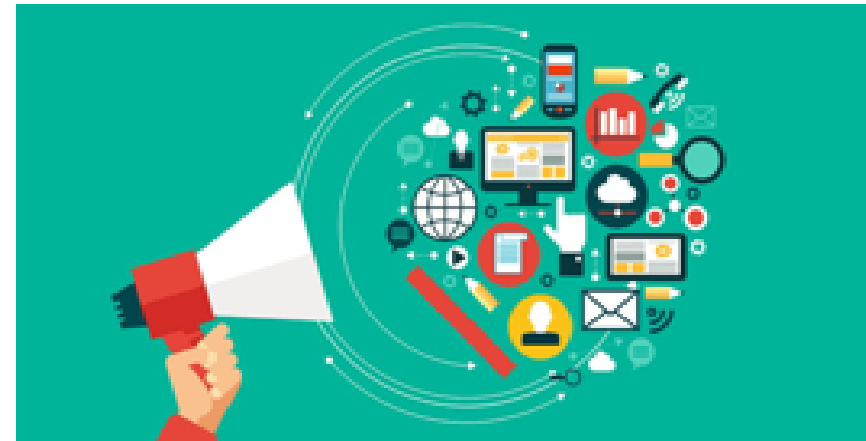
4)Berbaik dengan orang lain.



4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN (samb.)

4.3 Terdapat beberapa cara untuk berkomunikasi, termasuk:

- i) Mesyuarat terbuka
- ii) Emel
- iii) Mesyuarat bersemuka
- iv) Pembentangan



4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN (samb.)

4.4 Apabila berkomunikasi dengan orang lain, anda harus:

i) Menggunakan bahasa yang mudah

- Jangan cuba menunjuk-nunjukkan kemahiran berbahasa. Bahasa yang digunakan harus mudah dan jelas untuk menghasilkan komunikasi berkesan.

ii) Awasi bahasa gerak-geri

- Bahasa gerak-geri ialah sebahagian penting komunikasi. Pelajari kemahiran menggunakan bahasa gerak-geri dalam komunikasi.

iii) Jaga nada suara

- Maksud sesebuah perkataan dapat berubah jika disebut dengan nada suara yang berlainan.

4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN (samb.)

iv) Dengar dan galakkan maklum balas

- Komunikasi ialah interaksi dua hala. Beri peluang untuk menerima maklum balas supaya dapat menilaikan gaya komunikasi anda.

v) Ucapkan terima kasih

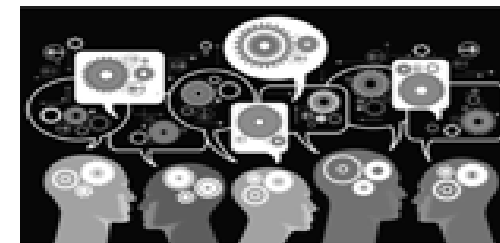
- Setelah selesai berkomunikasi dengan cara apa pun, jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih sebagai tanda menghargai kesudian pendengar meluangkan masa mereka untuk bercakap dengan anda.

5. HASIL KOMUNIKASI

- Maklumat tertentu harus dikongsi dengan ahli pasukan yang lain. Ini termasuk arahan atau pengumuman dan maklumat yang diperolehi melalui komunikasi horizontal, kerana ada kemungkinan maklumat tersebut sangat penting. Komunikasi berkesan amat penting untuk memastikan tugas dilaksanakan mengikut arahan.

5. HASIL KOMUNIKASI (samb.)

- Jika komunikasi tidak berkesan, maklumat tidak akan sampai. Jika keadaan ini berlaku, persekitaran mungkin akan menjadi kurang selesa kerana kakitangan akan menyimpan perasaan syak terhadap ketua mereka, manakala pengurus mungkin marah dan geram kerana arahan mereka tidak dilaksanakan.



SOALAN ??

TERIMA KASIH

M01 – KOMUNIKASI BERKESAN

Sub-Modul 2

**KEMAHIRAN ASAS
PERUNDINGAN**

Z-009-3:2015-M01/P(2/3)

PENGENALAN

Kemahiran asas perundingan menerangkan kemahiran yang perlu dalam membuat rundingan yang berjaya sekiranya berlaku pertikaian atau perbezaan pendapat, di samping mengelakkan situasi yang menjejaskan produktiviti dan keharmonian organisasi.



1. DEFINISI RUNDINGAN

- Rundingan boleh ditakrifkan sebagai proses tawar-menawar antara dua pihak atau lebih untuk mencari titik persamaan dan mencapai persetujuan bagi menyelesaikan perbezaan demi kepentingan bersama atau bagi menyelesaikan konflik.

1. DEFINISI RUNDINGAN (samb.)

- Objektif rundingan adalah untuk mencapai persetujuan bersama tanpa menyebabkan halangan masa depan untuk pembangunan atau kerja-kerja selanjutnya.

2. CIRI-CIRI PERUNDINGAN YANG BAIK

2.1 Terdapat tujuh ciri asas perunding yang baik:

- i) Pendengar yang baik.
- ii) Komunikator yang baik.
- iii) Memiliki pengetahuan yang sesuai.
- iv) Boleh membuat keputusan.
- v) Yakin dengan diri sendiri.
- vi) Memahami dan menghargai akan nilai hubungan.

3. GAYA PERUNDINGAN

3.1 Terdapat lima gaya perundingan:

- i) Mudah bertolak ansur.
- ii) Mengelak.
- iii) Bekerjasama.
- iv) Bersaing.
- v) Bertolak-ansur.



4. PRINSIP ASAS PERUNDINGAN

4.1 Terdapat lima prinsip asas dalam proses perundingan yang baik:

- i. Persedian (Pengumpulan Maklumat).
- ii. Mewujudkan hubungan.
- iii. Objektiviti.
- iv. Strategi.
- v. Teknik / Meneliti sasaran.



5. JENIS RUNDINGAN

5.1 Terdapat 7 jenis rundingan:

- i. Rundingan Menang-Kalah.
- ii. Rundingan Menang-Menang.
- iii. Rundingan Kalah-Kalah.
- iv. Rundingan Persaingan.
- v. Rundingan Kerjasama.
- vi. Rundingan Pelbagai Pihak.
- vii. Rundingan Berniat Jahat.



6. TEKNIK PERUNDINGAN

6.1 Terdapat beberapa teknik perundingan asas untuk pelbagai keadaan:

- i) Menilai keperluan dan kehendak serta matlamat sebenarnya.

- ii) Mengetahui keperluan dan kemahuan pihak lain.

6. TEKNIK PERUNDINGAN (samb.)

- iii) Melakukan perbincangan berperingkat.
- iv) Mengenal pasti perkara yang perlu dikompromikan.
- v) Melakukan susulan dengan pelan tindakan.

7. PROSES RUNDINGAN

7.1 Untuk mencapai hasil yang diinginkan, mungkin berguna untuk mengikuti pendekatan rundingan berstruktur. Terdapat lima peringkat proses rundingan:

- i. Persediaan dan perancangan.
- ii. Penjelasan dan justifikasi.
- iii. Tawar-Menawar.
- iv. Persetujuan.
- v. Pelaksanaan tindakan.



8. GAGAL UNTUK BERSETUJU

Jika proses rundingan gagal dan persetujuan tidak dapat dicapai, maka penjadualan semula mesyuarat boleh dilakukan. Ini boleh mengelakkan semua pihak daripada terlibat dalam perbincangan atau perdebatan hangat, yang bukan sahaja membuang masa tetapi juga boleh merosakkan hubungan masa depan.

9. HASIL RUNDINGAN

9.1 Semua rundingan berakhir dengan satu daripada empat kemungkinan:

- i) Satu pihak menang, dan satu pihak kalah.
- ii) Kedua-dua pihak kalah.
- iii) Berada di jalan buntu.
- iv) Kedua-dua pihak menang.



10. RUNDINGAN YANG BERJAYA

10.1 Strategi untuk rundingan yang berjaya:

- Tahu akan keperluan.
- Kenali pihak lain.
- Dengar dengan teliti akan hujah-hujah pihak lawan dan nilaikan alasan mereka secara logik.
- Sediakan hujah demi hujah. Senaraikan semua isu yang penting kepada kedua-dua pihak dan kenal pasti isu-isu utama.

10. RUNDINGAN YANG BERJAYA (samb.)

- Kenal pasti mana-mana isu/matlamat yang sama.
- Fahami sebarang kuasa luar yang mungkin mempengaruhi keadaan.
- Cuba bertenang tetapi tegas dan elakkan tingkah laku agresif. Gunakan kebijaksanaan dan diplomasi untuk melegakan ketegangan.
- Ingat: **TIDAK** ialah satu perkataan yang mungkin remeh tetapi berkuasa!
- Gunakan kedua-dua kemahiran pujukan lisan dan bukan Sediakan pilihan untuk faedah bersama.

10. RUNDINGAN YANG BERJAYA (samb.)

- Pastikan ada tarikh akhir yang dipersetujui untuk penyelesaian.
- Tentukan tindakan susulan untuk mencapai persetujuan.
- Perjanjian akhir perlu diringkaskan dan ditulis pada akhir rundingan.
- Rancang keputusan alternatif sekiranya persetujuan tidak dapat dicapai.

10. RUNDINGAN YANG BERJAYA (samb.)

- Tentukan tindakan susulan untuk mencapai persetujuan.
- Perjanjian akhir perlu diringkaskan dan ditulis pada akhir rundingan.
- Rancang keputusan alternatif sekiranya persetujuan tidak dapat dicapai.

SOALAN ??

TERIMA KASIH

