



M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

Sub-Modul 1

KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

Z-009-4:2015-M06/P(1/2)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

**KEMAHIRAN KOMUNIKASI
BERKESAN**

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. KOMUNIKASI BERKESAN
 2. KEMAHIRAN UTAMA KOMUNIKASI
 3. HALANGAN KEBERKESANAN KOMUNIKASI
 4. KEMAHIRAN MENDENGAR DAN MAKLUM BALAS
 5. BAHASA KOMUNIKASI YANG SESUAI
 6. OBJEKTIF KOMUNIKASI
 7. MENYUSUN IDEA DAN MAKLUMAT
 8. FORMAT YANG SESUAI
 9. MENGENALI KHALAYAK

PENGENALAN

Kemahiran komunikasi berkesan membolehkan penyampaian dan penerimaan mesej dengan jelas melalui penggunaan struktur bahasa yang baik untuk memastikan idea dan maklumat disampaikan dengan lancar agar salah faham tidak berlaku.



NUSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA06)

1. KOMUNIKASI BERKESAN

- Tujuan komunikasi ialah supaya penutur atau pengirim menyampaikan mesejnya kepada penerima dengan jelas. Pendengar atau penerima pula menerima dan membalas mesej itu.
- Komunikasi berkesan hanya dapat berlaku apabila pendengar atau penerima memahami mesej penutur/pengirim dengan jelas. Penyampaian meseja secara jelas akan memastikan penyampaian ide dan maklumat berjalan dengan lancar antara kedua-dua pihak, dan akan mengelakkan salah faham.

1. KOMUNIKASI BERKESAN (samb.)

1.3 Kebolehan berkomunikasi dengan berkesan membantu untuk:

- I. Mengurangkan Konflik.
- II. Mencapai matlamat.
- III. Mengukuhkan hubungan.
- IV. Membenarkan idea diterima dengan lebih baik.
- V. Meningkatkan kepuasan kerja.
- VI. Menjimatkan masa.
- VII. Cepat naik pangkat.

2. KEMAHIRAN UTAMA KOMUNIKASI

2.1 Kemahiran utama yang diperlukan untuk menjadi komunikator yang berkesan:

- i) Tumpukan kepada topik.
- ii) Dengar dengan teliti.
- iii) Perhatikan isyarat bukan lisan (bahasa gerak-geri).
- iv) Memahami sudut pandangan orang lain.
- v) Bertimbang rasa ketika mengkritik.

2. KEMAHIRAN UTAMA KOMUNIKASI (samb.)

- vi) Tonjolkan diri.
- vii) Berkompromi apabila perlu.
- viii) Berehatlah seketika jika perlu.
- ix) Perjuangkan objektif anda.



3. HALANGAN KOMUNIKASI BERKESAN

3.1 Komunikasi tidak berkesan dilihat sebagai masalah yang disebabkan oleh 'halangan'. Halangan komunikasi termasuk:

- i) Gangguan fizikal.
- ii) Sikap.
- iii) Halangan Saluran.
- iv) Menstereotaip orang.
- v) Masalah bahasa.



3. HALANGAN KOMUNIKASI BERKESAN (samb.)

- vi) Salah masa.
- vii) Masalah struktur dalam organisasi.
- viii) Kurang pengetahuan.
- ix) Terlalu banyak maklumat.
- x) Andaian.

3. CARA-CARA MENAGATASI HALANGAN KOMUNIKASI

3.2 Halangan komunikasi boleh dielakkan sekiranya menanganinya dengan betul. Berikut ialah beberapa cara mengatasi halangan komunikasi:

- i) Kenal pasti penerima.
- ii) Kesabaran ialah kunci komunikasi berkesan.
- iii) Jangan buat andaian kerana anda mungkin tersalah tafsir maklumat dan membuat keputusan yang salah, atau memberi respon yang salah.

3. CARA-CARA MENAGATASI HALANGAN KOMUNIKASI (samb.)

iv) Sentiasalah bersikap mesra dan berfikiran terbuka terhadap mereka yang bekerjasama dengan anda.

v) Bertimbang rasalah terhadap orang lain dan berusaha untuk menyelesaikan masalah. Jangan dibiarkan begitu sahaja.

iv) Kenali orang yang berkomunikasi dengan anda dan cara berkomunikasi dengannya.



4. KEMAHIRAN MENDENGAR DAN MAKLUM BALAS

Mendengar ialah usaha yang dilakukan secara sedar dan memerlukan tumpuan mental dan fizikal.

- Mendengar bukanlah proses yang dilakukan secara pasif. Ia melibatkan kedua-dua pihak, iaitu penutur dan pendengar.
- Pendengar perlu 'kelihatan mendengar'.
- Sebagai pendengar, anda harus bersikap berkecuali dan berfikiran terbuka.
- Beri jawapan atau komen yang sesuai.

5.BAHASA KOMUNIKASI YANG SESUAI

- Penggunaan bahasa komunikasi yang sejelas dan setepat mungkin tanpa terlalu banyak mempermudahkannya.
- Komunikasi seelok-eloknya dalam bahasa kebangsaan atau bahasa yang digunakan di tempat kerja anda.
- Elakkan penggunaan jargon dan istilah khusus seperti istilah teknikal sejauh mana yang boleh.

6. OBJEKTIF KOMUNIKASI

Objektif serta pengetahuan anda tentang pendengar akan membantu anda menyesuaikan mesej buat keperluan mereka.

- Jangan abaikan objektif komunikasi pada setiap masa.
- Objektif serta pengetahuan anda tentang pendengar akan membantu anda menyesuaikan mesej buat keperluan mereka.
- Sentiasa ukur dan nilaikan reaksi orang yang menerima komunikasi anda.

7. MENYUSUN IDEA DAN MAKLUMAT

7.3 Kenal pasti sama ada tujuan anda ialah untuk memaklumkan, memujuk, atau menerangkan sebuah proses:

- I. Catatkan perkara yang perlu dibincang dan soalan yang anda ingin tanya atau hujah yang ingin ditekankan.
- II. Boleh menyediakan garis kasar atau rajah sebagai merakam ide serta maklumat penting, jika perlu.
- III. Kenal pasti sama ada tujuan anda ialah untuk memaklumkan, memujuk, atau menerangkan sebuah proses.

8. FORMAT YANG SESUAI

- Gunakan ragam aktif dan pernyataan yang bersifat pribadi (misalnya, elakkan menulis “pertimbangan anda sangat dihargai”, sebaliknya gantikan dengan “Terima kasih atas pertimbangan anda”).
- Bahasa dan nada keseluruhan komunikasi anda seharusnya memberi tekanan kepada tindakan dan pemberdayaan, serta menyampaikan semangat yang optimistik.
- Apabila ingin membuat cadangan, elakkan bahasa yang berbunyi seolah-olah kurang pasti (misalnya, “mungkin”, “bukti mencadangkan” dan “kemungkinan boleh”).

9. MENGENALI KHALAYAK

Kunci komunikasi yang berjaya ialah memahami khalayak yang akan menjadi penerima komunikasi anda, di samping menyedari hakikat bahawa setiap orang berbeza.

- Telitilah bahasa yang sering digunakan oleh khalayak atau kumpulan sasaran dalam komunikasi mereka sendiri (seperti surat berita atau laman web bidang).
- Pastikan kata kunci dalam komunikasi anda mempunyai makna yang sesuai dalam penggunaannya oleh kumpulan sasaran anda.

9. MENGENALI KHALAYAK (samb.)

- Arahkan bahasa kepada kumpulan sasaran sebanyak mungkin.
- Kenal pasti perasaan atau emosi dan minat utama kumpulan sasaran anda berkaitan mesej yang anda ingin sampaikan dan sesuaikan komunikasi anda dengannya.





M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

Sub-Modul 2

KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN

Z-009-4:2015-M06/P(2/2)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 2

**KAEDAH PEMBENTANGAN
BERKESAN**

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. OBJEKTIF DAN KAEDAH PEMBENTANGAN
 2. SUBJEK, KHALAYAK DAN WAKTU
 3. SUMBER MAKLUMAT
 4. STRUKTUR PEMBENTANGAN
 5. CADANGAN BAGI PEMBENTANGAN SLAID
 6. GRAFIK

PENGENALAN

- Kemahiran pembentangan berkesan merangkumi mengenali khalayak dan menguasai teknik-teknik pembentangan menggunakan teknologi. Ia memberi kelebihan tambahan di tempat kerja dengan membina keyakinan untuk bercakap dengan baik apabila menghadap khalayak dalam apa jua keadaan.



1. OBJEKTIF DAN KAEDAH PEMBENTANGAN

- Tanyakan diri anda tentang tujuan pembentangan, objektif, serta hasil yang diinginkan. Catat dan gunakan catatan ini sebagai peringatan ketika membuat persediaan pembentangan.



2. ASPEK-ASPEK UNTUK KAEDAH PEMBENTANGAN

2.2 Apabila memilih kaedah pembentangan, beberapa aspek penting perlu diambil kira iaitu:

- i) Kemudahan yang disediakan.
- ii) Keadaan.
- iii) Khalayak dan topik.
- iv) Pengalaman dalam membuat pembentangan.
- v) Pengetahuan mendalam tentang topik.
- vi) Pilihan peribadi.
- vii) Tempat Pembentangan.

2. ASPEK-ASPEK UNTUK KAEDAH PEMBENTANGAN (samb.)

2.3 Tempat turut mempengaruhi pembentangan. Sekiranya boleh, cuba pastikan:

- Saiz bilik
- Susunan tempat duduk, juga sama ada boleh diubah atau tidak susunan tersebut, sesuai keperluan.
- Kemudahan yang ada, seperti mikrofon, projektor overhed, carta selak, peralatan komputer.
- Ketersediaan soket elektrik, serta perlu atau tidak menggunakan kabel sambungan bagi peralatan yang ingin anda gunakan.

2. ASPEK-ASPEK UNTUK KAEDAH PEMBENTANGAN (samb.)

- Sama ada tingkap bilik bertirai atau berbidai. Perkara ini penting jika ingin menggunakan alat pandang dalam membuat pembentangan.
- Kedudukan suis lampu. Pastikan sama ada memerlukan bantuan jika merancang menggunakan alat pandang/dengar dan perlu mematikan lampu.
- Gangguan luar, seperti bunyi bising dari bilik lain.
- Lokasi tempat letak kereta, supaya anda tidak perlu berjalan kaki sambil membawa peralatan buat jarak yang jauh.

3. SUBJEK, KHALAYAK DAN WAKTU

Subjek

- Tidak kira sama ada subjek ditetapkan terlebih dahulu, atau anda sendiri yang memilihnya: anda perlu mendapatkan sebanyak maklumat yang mungkin berkenaan subjek tersebut.

Khalayak

- Sesuaikan pembentangan mengikut keperluan khalayak;
 - i. Anggaran saiz kumpulan atau khalayak.
 - ii. Julat umur.
 - iii. Jantina.
 - iv. Berminat atau terpaksa?
 - v. Waktu kerja atau waktu lapang?
 - vi. Pengetahuan khalayak dan bidang kemahiran.
 - vii. Tujuan pembentangan.
 - viii. Adakah sesuai untuk membuat lawak atau jenaka?

3. SUBJEK, KHALAYAK DAN WAKTU (samb.)

Waktu

1) Pagi:

Waktu pagi ialah waktu yang paling sesuai kerana kebanyakan orang berasa segar pada waktu pagi. Bagaimana pun, apabila sudah menghampiri waktu tengah hari, perhatian khalayak akan berkurangan kerana akan mula berasa lapar dan memikirkan makan tengah hari.

2) Petang:

Waktu awal petang bukanlah waktu yang sesuai untuk membuat pembentangan kerana selepas makan tengah hari, kebanyakan orang akan rasa malas dan mengantuk. Sekitar pukul 3 petang ialah waktu yang sesuai tetapi pada waktu lewat petang pula kebanyakan orang akan mula risau tentang perjalanan balik ke rumah, keadaan lalu lintas, atau memikirkan mengambil anak di sekolah.

3. SUBJEK, KHALAYAK DAN WAKTU (samb.)

3) Waktu malam atau hujung minggu:

Selain waktu pejabat, lebih ramai orang akan hadir secara suka rela sekiranya pembentangan dibuat pada waktu malam atau pada hujung minggu. Khalayak juga cenderung memberi perhatian dengan baik pada waktu malam, selagi pembentangan tidak berlarutan terlalu lama hinggakan ada yang terpaksa pulang sebelum pembentangan berakhir.

4. SUMBER MAKLUMAT

- I. Subjek yang berlainan memerlukan sumber maklumat yang berbeza
- II. Sumber maklumat yang digunakan bergantung kepada objektif pembentangan.
- III. Nyatakan sumber maklumat yang digunakan.



5. STRUKTUR PEMBENTANGAN

- Struktur pembentangan yang jelas ialah asas kepada pembentangan yang berkesan.
- Pembentangan yang baik seharusnya mengandungi pengenalan yang mesra dan bermaklumat, perkara-perkara utama yang disusun mengikut urutan yang logik, serta kesimpulan yang jelas dan bermanfaat;
 - I. Pengenalan
 - II. Perkara utama
 - III. Peralihan
 - IV. Kesimpulan

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

i) Melaporkan kemajuan:

- a) Huraikan isu atau tugas, termasuk memberi sebab mengapa isu atau tugas itu penting.
- b) Terangkan masalah kritikal yang masih belum diselesaikan.
- c) Utamaan masalah dan huraikan cara yang sedang diambil untuk mengatasinya.
- d) Bentangkan kemajuan positif yang telah dicapai.
- e) Akhiri dengan langkah tindakan.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

ii) Mencadangkan Strategi:

- a) Takrifkan objektif.
- b) Terangkan keadaan semasa.
- c) Terangkan keadaan yang ingin dicapai.
- d) Senaraikan strategi yang boleh digunakan dengan menyebut kebaikan dan keburukannya masing-masing. Kenal pasti strategi yang terbaik.
- e) Terangkan langkah yang perlu diambil seterusnya.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

- iii) Mempengaruhi pendengar
 - a) Kenal pasti keperluan yang dipenuhi oleh produk, perkhidmatan atau idea tertentu.
 - b) Terangkan keperluan ini dengan lebih terperinci.
 - c) Terangkan cara bagaimana penyelesaian yang anda tawarkan memenuhi keperluan ini.
 - d) Terangkan kebaikan penyelesaian yang anda tawarkan.
 - e) Dapatkan persetujuan bagi langkah seterusnya.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

- iv) Memilih salah satu daripada beberapa alternatif:
 - a) Kenal pasti keadaan.
 - b) Terangkan kriteria untuk mencapai kejayaan dan senaraikan mengikut keutamaan.
 - c) Terangkan alternatifnya.
 - d) Bandingkan kriteria dan singkirkan alternatif yang tidak memenuhi kriteria ini.
 - e) Cadangkan alternatif terbaik.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

- iv) Memilih salah satu daripada beberapa alternatif:
 - a) Kenal pasti keadaan.
 - b) Terangkan kriteria untuk mencapai kejayaan dan senaraikan mengikut keutamaan.
 - c) Terangkan alternatifnya.
 - d) Bandingkan kriteria dan singkirkan alternatif yang tidak memenuhi kriteria ini.
 - e) Cadangkan alternatif terbaik.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

- v) Mengajar sesuatu proses atau kemahiran:
 - a) Kenal pasti proses atau kemahiran dan tonjolkan kepentingannya kepada peserta.
 - b) Terangkan langkah-langkah dalam proses atau kemahiran tersebut.
 - c) Ajak peserta supaya mencuba sendiri sebahagian daripada proses atau kemahiran itu.
 - d) Ringkaskan sekali lagi langkah-langkahnya, termasuk langkah yang tidak dicuba oleh peserta.
 - e) Terangkan semua langkah yang boleh diambil oleh peserta sendiri untuk menguasai sepenuhnya proses atau kemahiran tersebut.

6. CADANGAN BAGI PEMBENTANGAN SLAID (samb.)

- i) Pilih warna latar yang berkontras dengan warna teks supaya mesejnya menonjol dan menarik perhatian.
- ii) Elakkan penggunaan warna teks yang terang melainkan ada sebab tertentu. Seelok-eloknya, gunakan teks berwarna putih atau kuning air pada latar gelap, atau teks berwarna hitam (atau warna gelap seakan-akan hitam) pada latar berwarna cerah. Slaid anda akan kelihatan lebih profesional.

6. CADANGAN BAGI PEMBENTANGAN SLAID (samb.)

- iii) Menggunakan teks dengan berlatarkan gambar foto amat popular tetapi mungkin menjadikan teks sukar dibaca. Pastikan warna teks berkontras dengan warna utama gambar yang digunakan. Tambahkan efek bebayang atau kilauan pada teks supaya lebih menonjol.
- iv) Elakkan menggunakan teks berwarna merah. Warna merah sering kelihatan pudar apabila diprojeksi pada skrin, terutamanya jika ada gangguan cahaya seperti silau matahari.

6. CADANGAN BAGI PEMBENTANGAN SLAID (samb.)

v) Elakkan menggunakan teks dengan gradasi warna melainkan bagi perkataan yang bersaiz besar dan berfungsi sekadar hiasan. Jika ingin juga menggunakan gradasi warna, hadkan bilangan warna yang digunakan dan gunakan warna yang berilhamkan alam semula jadi.



7. GRAFIK

Garis panduan ringkas tentang penggunaan grafik dalam pembentangan:

- i) Gunakan grafik untuk menggambarkan perbandingan jumlah.
- ii) Gunakan grafik untuk meringkaskan.
- iii) Tunjukkan konsep yang sukar pada grafik yang berlainan.
- iv) Elakkan penggunaan foto stok.