



# **KOMUNIKASI YANG BERKESAN**

**Dr. Nik Maheran Nik Muhammad  
UiTM Kelantan**



# KOMUNIKASI

- Jalinan perhubungan
- Terbentuk secara
  - Lisan (Verbal)
  - Bukan lisan (Non-verbal)

# KOMUNIKASI

KFC



Kedai Kopi Pak Leh





# BAGAIMANA KOMUNIKASI BERMULA

- Apabila kita berjalan dihadapan orang ramai semua tumpuan terpaku kepada kita.
- Komunikasi bermula dari :
  - Penampilan diri seseorang
  - Gaya seseorang



# KOMUNIKASI

Bagaimana memulakan perbualan

## 1. Kenal pasti sasaran kita

- Lemparkan sekuntum senyuman
- Apabila senyuman kita berbalas, itulah sasaran kita.





# Garis panduan perkenalan diri

## MEMPERKENALKAN DIRI

- “Selamat berkenalan... saya...” (“nice meeting you.. My name....”)
- “Hello, how are you?” .....Reply: “Fine, thank you”
- “how do you do?” .....Reply: “How do you do”.

## MEMPERKENALKAN ORANG LAIN

- Dengan izin, saya perkenalkan (“May I present .....” (Royalty)
- “Ini saya perkenalkan.....” (“Please meet .....”)
- Saya perkenalkan (“I would like to introduce you to.....”)
- “En. dah jumpa, mr ali... (“Have you met.....”)



# Panduan Memperkenalkan diri

- **Situasi sosial**

- Perkenalkan lelaki kepada wanita
- Orang yang lebih rendah pangkatnya kepada yang lebih tinggi
- Junior kepada Senior

- **Situasi Korporat**

- Memperkenalkan yang lebih tinggi pangkatnya kepada yang lebih rendah tidak kira lelaki ataupun wanita
- Bangun apabila di perkenalkan dan memperkenalkan diri.



# **KOMUNIKASI YANG BERKESAN**

# Penampilan diri

- **Raut Wajah**

- cermin hati
- Tempat pertama menarik perhatian
- menerangkan emosi,
- menggambarkan personaliti, sikap terhadap orang lain,
- kesudian untuk terus berbual,
- memulakan interaksi etc.





# Penampilan diri

## – Air Muka Keruh Membimbangkan

- » Mengambarkan kesusahan dan perasaan tidak gembira
- » Penahan hasad dengki

## – Air Muka Kering Menyakitkan

- » Muka yang tiada belas kesihan dan sukar membuat kebaikan

## – Air Muka jernih membahagiakan

- » Mengambarkan kegembiraan, kejujuran dan kemanisan hati



## SENYUMAN

- “Cara terbaik untuk berkenalan”
- Memberi mesej yang kita adalah orang yang mesra dan mudah diajak berbual



## • Bibir

– Jangan sekali-kali:

– Menipiskan bibir seolah-olah mahu tersenyum tetapi sebenarnya tidak.

» **Melambangkan hati yang tidak bersih, Kurang sudi diajak berbual**

– Memuncungkan kedua-dua bibir apabila berbual

» **Menandakan anda tidak berminat untuk berbual dan tidak sabar mendengar percakapan yang anda tidak suka.**

– Melipat kedua-dua bibir kedalam, dalam keadaan tertekan rapat atau menggigit bibir sebelah bawah apabila bersua dengan orang.

» **Menandakan anda tidak ada keyakinan diri untuk bersua dan untuk memberi pendapat.**



- **Mata**

- Mata mempunyai kuasa memikat
- Salah satu saluran komunikasi yang paling berkuasa selepas perkataan
  - **Temuan Mata**
    - » **Terlalu banyak temuan mata** dalam perbualan dianggap tidak sesuai, kurang hormat dan mempunyai sikap mengancam dan bertujuan menghina.
    - » **Terlalu sedikit temuan mata** , dianggap tidak memberi perhatian, tidak sopan, rasa tidak selesa, menunjukkan tidak jujur atau pemalu.
    - » **Mengelak temuan mata** – tiada keyakinan diri, terasa rendah diri, malu, lemah, tidak tahan ujian.



- Penampilan mata yang dituntut ialah pandangan mata yang ditundukkan (bukan muka yang ditundukkan)
- **Gabungkan** pandangan anda dengan sedikit senyuman (bukan senyuman sepenuhnya)
- Keberkesanan fungsi mata, bibir bergantung juga pada bagaimana anda **mengerakkan muka dan kepala anda semasa berbual.**



# Penampilan diri

## **GAYA – berjalan, berdiri, duduk**

- **Berjalan**
  - **Berkeyakinan**
  - **Tegak,**
  - **Rapatkan kaki semasa melangkah,**
  - **Pandang ke hadapan dan jangan terlalu menundukkan kepala semasa berjalan.**



# Penampilan diri

- Bidangkan dada dan **kempiskan perut (kawal otot perut)** dan tahan nafas diperut bukan dihidung.
- Jangan melenggang-lengangkan tangan,
- Langkah yang sederhana luas, jangan terburu-buru



# Penampilan diri

- **Berdiri ('Posture')**

- » Tidak memeluk tubuh
- » Tidak Memasukkan tangan kedalam poket
- » Bahu tegak ke belakang
- » Angkat dagu keparas yang sama dengan rakan berbual.



# Penampilan diri

- **Duduk**

- » Tegak,
- » Menyandar dua pertiga daripada belakang anda ke penyandar kerusi
- » Rapatkan kedua-dua lutut dengan kaki di serong ke tepi kerusi atau kesebelah yang berlawanan dengan arah duduknya tetamu dengan kedua-dua kaki mencecah lantai.
- » Tangan hendaklah di letakkan ke paha dan jangan terlalu kerap menggerakkan tangan dan kaki semasa duduk.



- Tangan anda letak dimana?

- Bersalaman

- Hurlurkan kedua belah tangan sehingga ke tapak tangan dan dirautkan ke dada.

- “Shake hand”

- Gengam tapak tangan secara erat dan hayunan tidak lebih 3 kali dan di rautkan ke dada.



## – Berbual

- **Tangan didada (bepeluk tubuh)**

- Tiada keyakinan diri
- Tidak gembira dengan pertemuan

- **Tangan menutup mulut semasa bercakap**

- Kurang keyakinan diri
- Tidak pasti sama ada maklumat yang anda katakan itu betul ataupun tidak.

- **Tangan berada dalam poket**

- Anda rasa tidak selamat
- Tidak yakin dengan orang yang dilawan bercakap



## • **Gaya Berbicara**

- Menunjukkan minat
  - Fokus
  - Mendengar dengan baik
  - “respond”
  - Bertanya
  - Mengeluarkan kata pujian



## **Meneruskan perbualan**

- Fokus kepada situasi tempat berada
- Elakkan menceritakan perihal peribadi
- Kenalpasti minat individu yang berbual dengan kita
- Memberi sedikit pujian – ‘Social generosity’

***Pujian daripada orang yang baru dikenali atau Orang yang dihormati selalunya lebih berkesan***

***Pujian boleh membuat orang lain Merasa dirinya penting***



- “ Social Generosity”
  - *“Adakah anda fikirkan tentang perasaan rakan berbual terhadap dirinya selepas berbual dengan anda”?*”
- Apa yang anda cakapkan akan memberi kesan terhadap rakan se perbualan.
- Bagaimana “rasa” seseorang pertama kali bertemu anda adalah penting. Ianya memberi kesan bagaimana perasaan mereka terhadap anda
- **JIKA ANDA MEMBUAT SESEORANG MERASA “BAGUS” DAN GEMBIRA DENGAN DIRI MEREKA SELEPAS BERBUAL DENGAN ANDA, MEREKA JUGA AKAN MERASA ANDA BAGUS,. -**



- Elakkan diri anda dari menjadi penutur yang sentiasa ***menunjukkan kepintaran diri sendiri.***
- Perbualan yang berjaya bermakna perbualan yang ***tidak menegang-negangkan urat*** leher semasa bercakap, dapat bercerita dengan senyuman dan dapat perhatian rakan dengan gembira.
- ***Memberi masa untuk mendengar orang lain bercakap*** dan dapat menahan diri apabila hendak memberi pendapat.



- **Suara**

- Salah satu kunci untuk memperhebatkan penampilan dan keberkesanan komunikasi

- **Pertuturan yang baik ialah pertuturan jelas, bertenaga serta mengandungi fakta yang jelas diiringi dengan emosi yang sesuai.**



# KOMUNIKASI DENGAN ORANG ATASAN

## PERKATAAN YANG PERLU DIELAKKAN

- “Saya tak tahu”
- “saya tak boleh bantu” –
- “itu bukan kerja saya”



# KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

- “Active approach” – kita orang yang pertama yang menegur
- “Body language” yang sesuai dengan masalah pelanggan.
- Pendengar yang “aktif”
- Menunjukkan keyakinan kepada pelanggan untuk membantu
- Mengaku kesilapan
- Memohon maaf



# Interaksi yang mengkagumkan

- **Interaksi Bukan lisan**

- Penampilan perilaku yang mengiringi pertuturan anda iaitu bermula dari wajah iaitu mata, bibir, kepala, senyuman dan air muka sehinggalah kepada anda menggunakan tangan dll.

- **Interaksi bukan lisan yang positif**

- Nada suara serendah atau lebih rendah dari suara rakan yang berbual
- Mengekalkan hubungan mata yang selesa
- Mengagguk-anggukkan kepala sesekali tanda mendengar dan mengikuti perbualan
- Memberi senyuman yang menggalakkan sekali sekala sesuai dengan isi perbualan



# INTERAKSI YANG MENGGAGUMKAN

## • **Interaksi Lisan**

- Setiap individu perlu berusaha untuk menjadi penutur yang menarik, baik dan berkesan.
- Berkesan bermaksud sesuai dengan isi perbualan, orang yang di lawan bercakap dan tempat berbual.



- **Interaksi lisan yang positif**

- Menjadi pendengar yang baik
- Tidak terus menceritakan kisah diri anda pada pertemuan pertama melainkan di tanya.
- Berbual sambil mengambil berat reaksi orang yang dilawan berbual
- Jangan hanya memberi jawapan kepada apa yang ditanya. Sekali sekala ajukan pertanyaan kepada rakan yang berbual.
- Soalan yang diajukan hendaklah ikhlas
- Memberi galakan dan pujian kepada rakan yang baru di temui agar mereka merasa senang dan gembira.



# FAKTOR PENARIK KEBERKESANAN KOMUNIKASI



??????





# PENAMPILAN FIZIKAL YANG MEMPESONAKAN

## • **Tatasusila berpakaian**

- Berhati-hati memilih fesyen, warna dan jenis kain yang sesuai dengan tubuh.
- Cara berpakaian yang terbaik ialah berpakaian mengikut tubuh, bentuk badan, tempat dan majlis yang akan di hadiri.

# Pakaian

## untuk ke Pejabat

- Di Malaysia, pakaian harian tidak banyak berbeza dengan pakaian formal
- Faktor yang membezakan hanyalah jenis kain, warna dan fesyennya sahaja.
- Elakkan daripada menggunakan warna-warna yang terlalu garang dan berkilat dengan fesyen yang keterlaluan.





## Untuk ke majlis

- Kurung, kebaya bersama selendang
- Padanan warna cerah dan ceria
- Pakaian yang berkilat sesuai untuk majlis makan malam.





- **Kasut**

- Kepejabat elakkan kasut yang tumit terlalu tinggi,
- Bagi menjaga pergerakan dan penampilan anda dipejabat, gunakan kasut yang sederhana rendah dan bertumit agak lebar.
- Pilih kasut yang sesuai dan boleh dipadankan dengan sebarang warna baju misalnya hitam atau coklat muda.
- **Jika memakai baju kurung**, kasut yang sesuai kasut bentuk sandal (kasut yang tertutup di hadapan sahaja dan tumit sederhana tinggi)
- **Jika memakai skirt labuh**, blaus dengan 'over coat' kasut yang sesuai ialah kasut tertutup yang bertumit sederhana tinggi.
- **Kebaya** sesuai menggunakan kasut sandal atau selipar yang bertumit sederhana.





- **Beg tangan**

- **Ke pejabat,**

- beg tangan yang sesuai adalah bersaiz sederhana besar, tidak berkilat
    - Bertali panjang, sederhana panjang (di galas di bahu)



- **Untuk ke majlis sosial,**

- beg tangan yang kecil adalah lebih sesuai
    - Bertali pendek (cukup sekadar di galas di siku atau di pegang di tapak tangan)





- **Perhiasan**

- Ke pejabat – *costume jewellery* di padankan dengan pakaian, emas dan berlian hanya sesuai untuk majlis kenduri kahwin sahaja.





# PERPISAHAN SELEPAS PERTEMUAN

- Bersalaman dengan tetamu yang ditemui sahaja (tidak semestinya dengan semua tetamu)
- Memadai dengan senyuman dan menundukkan kepala sedikit kepada yang lain.



# KOMUNIKASI BERKESAN

- 55% - Komunikasi bukan lisan (gerak badan, mimik muka, etc)
- 38% - Bagaimana kita ucapkan, intonasi suara, emosi penyampaian.
- 7% - apa yang kita ucapkan



**Thank you**