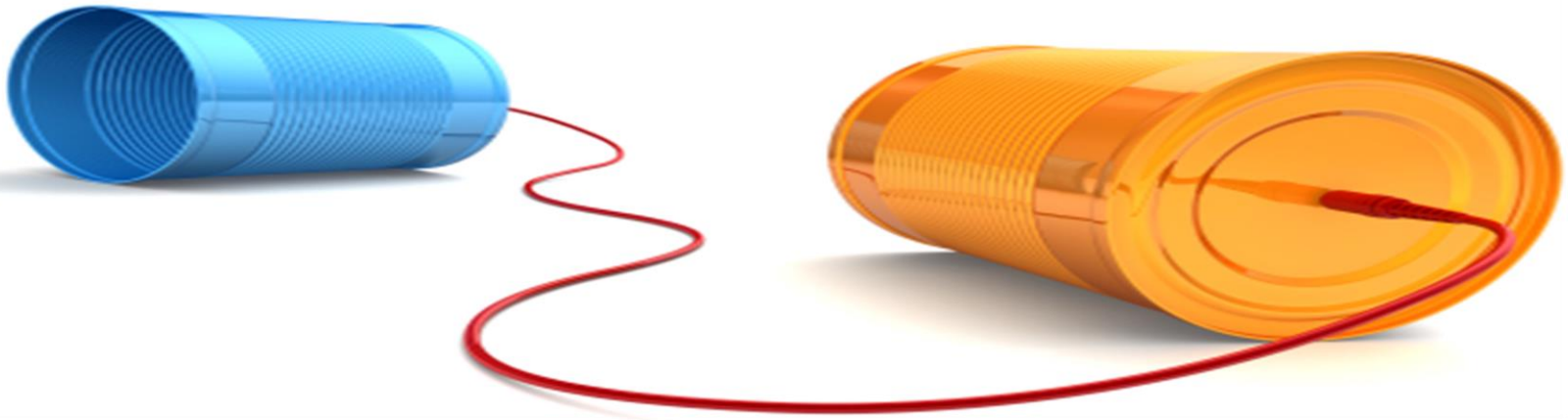




Manisnya Komunikasi Bersulam Adab

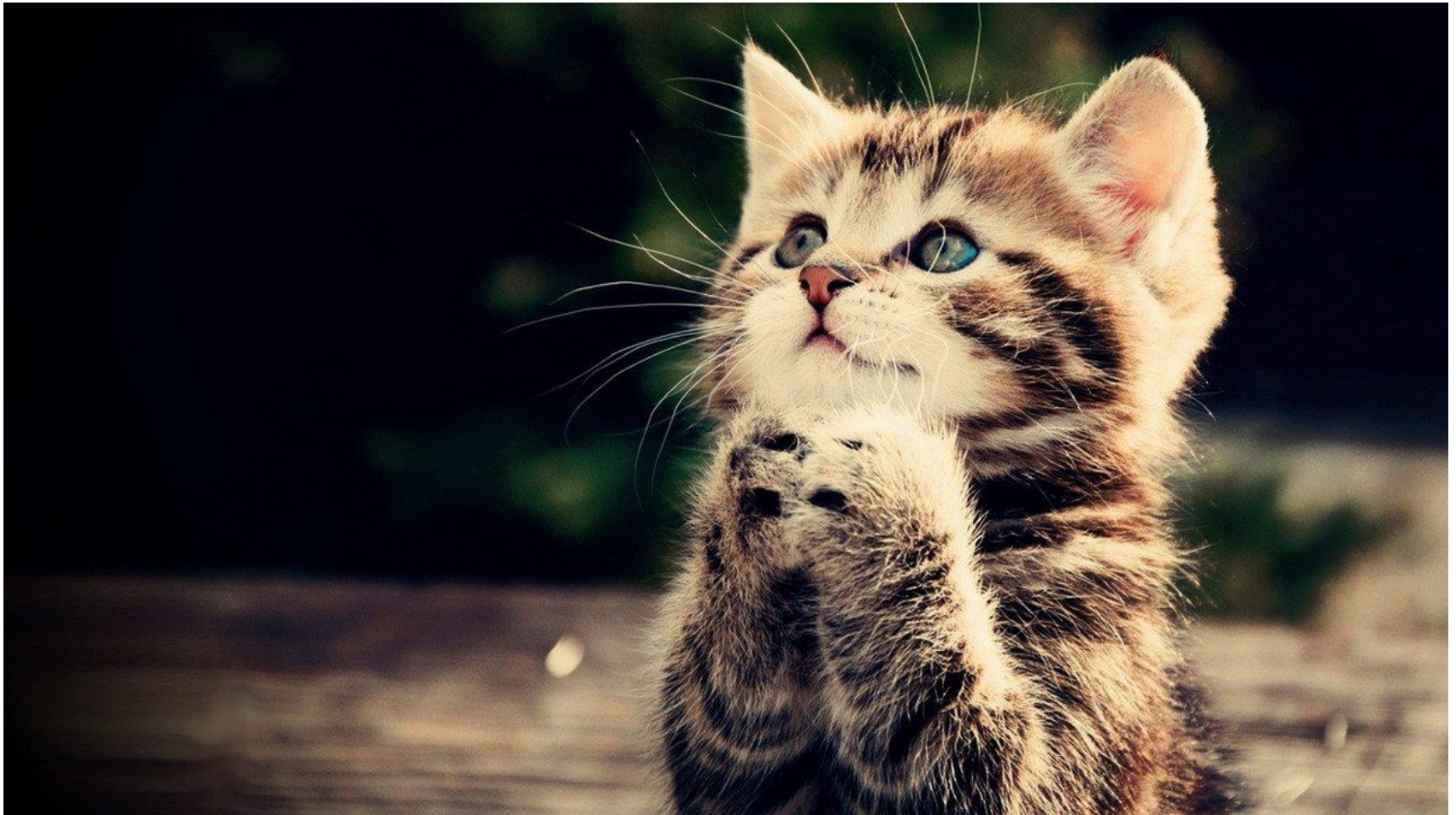


PL Shawal
shawal.sharikh@ipa.gov.bn
Pegawai Latihan
Institut Perkhidmatan Awam
Jabatan Perdana Menteri

KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



Aktiviti



KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



Learning Point:

- Jangan jadikan budaya kurang sihat di tempat kerja sebagai cerminan kepada tingkah laku kita.
- Bersikap profesional walaupun kita hidup dalam suasana yang berbeza.





Refresh Niat



Refresh niat menghadiri PLD dan tuliskan di atas kertas.



OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Objektif modul ini:

- Memahami sinopsis komunikasi berkesan
- Memahami impak komunikasi
- Memahami kepentingan komunikasi
- Mengenalpasti komunikasi yang berkesan



PENGENALAN

- Lebih dari **70%** masalah ditempat kerja adalah disebabkan oleh masalah komunikasi.
- **2000** kematian & **US\$ 1.7** billion kerugian dalam 5 tahun.

Kakitangan Perubatan gagal menyampaikan maklumat kepada Bahagian Perubatan Diabetic hingga mengakibatkan kematian kepada salah seorang pesakit.

- MELISSA BAILEY, HOSPITAL & BIOMEDICAL RESEARCH, 2016



Adab Berkunjung





DEFINISI

Komunikasi bermaksud **berkongsi** idea, maklumat & perasaan dengan orang lain.

Dengan **Mewujudkan Kefahaman** *dua pihak* (*tersurat atau tersirat*).





KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



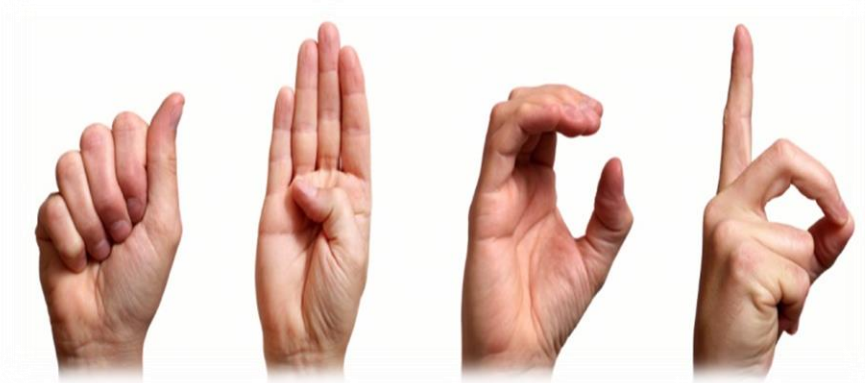
Komunikasi Di Tempat Kerja

Dengan Siapa?





BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI



KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



the eyes are the windows to the soul



neutral



scared



sad



worried



shocked



angry



happy



confused



surprised



BINGO

KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



AKTIVITI-Folding Paper[•]

- Setiap peserta sediakan satu kertas
- Ikut arahan daripada fasilitator



Kaji Selidik Tumpuan Pelanggan (KSTP)

Perbandingan Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Bagi Tahun 2013, 2014 dan 2015

Fokus/Ciri		2013	2014	2015
1	PERSEKITARAN			
a	Tanggapan pertama	56.9%	59.3%	63.7%
	Purata bagi fokus 'Persekitaran'	58.8%	61.2%	67.5%
2	INTERAKSI DENGAN PELANGGAN			
a	Kualiti perkhidmatan yang diberikan	70.2%	71.1%	72.3%
b	Respon pegawai/ kakitangan terhadap sesuatu permohonan	69.8%	74.0%	70.6%
c	Kesegeraan	60.5%	63.3%	61.6%
d	Pengetahuan pegawai/ kakitangan dalam menyampaikan perkhidmatan	70.6%	71.8%	69.5%
e	Kebolehan dalam menangani masalah	69.9%	70.0%	70.0%
	Purata bagi fokus 'Interaksi dengan pelanggan'	68.4%	71.1%	69.7%
3	KEMUDAHAN DAN KETRAMPILAN			
a	Masa menunggu untuk dilayan	51.9%	58.2%	57.2%
b	Tanggapan keseluruhan	60.5%	63.9%	63.8%
	Purata bagi fokus 'Kemudahan dan ketrampilan'	54.2%	58.2%	59.3%
	TAHAP KEPUASAN HATI PELANGGAN	60.5%	63.6%	65.4%



Kaji Selidik Tumpuan Pelanggan (KSTP)

Perbandingan Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Bagi Tahun 2013 hingga 2016/2017

Fokus KSTP		2013	2014	2015	2016/2017
1	PERSEKITARAN	58.8%	61.2%	67.3%	63.3%
2	INTERAKSI DENGAN PELANGGAN	68.4%	71.1%	69.7%	73.7%
3	KEMUDAHAN DAN KETRAMPILAN	54.2%	58.2%	59.3%	60.4%
TAHAP KEPUASAN HATI PELANGGAN		60.5%	63.6%	65.4%	65.7%

Nota: bermula 2016/2017, Fokus KSTP adalah 'Persekitaran dan kemudahan', 'Interaksi pegawai/kakitangan dengan pelanggan' dan 'Ketrampilan'



TITAH KDYMM



“... kemudian apa pula maksud mesra? Tentu sahaja maksudnya ramah, telus, tidak camah mata, mengambil berat, baik hati, bagus kelakuan, lemah lembut, tidak kasar, halus tutur kata, bertimbang rasa, cepat bertindak dan sebagainya...”

Titah KDYMM pada Selasa, 27 September 2016.

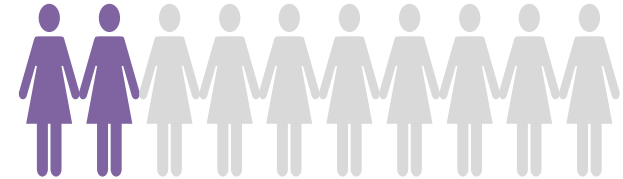


Kesan Perkhidmatan Pelanggan

Let's Do The Math

10% Delighted

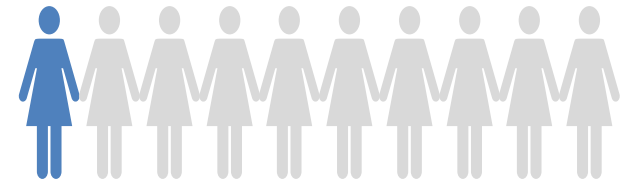
Tell



10,000
customers

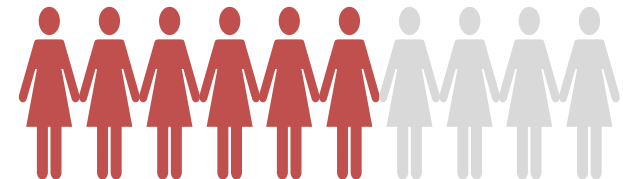
70% Satisfied

Tell



20% Dissatisfied

Tell



KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



**“Clients do not come first.
Employees come first.
If you take care
of your employees,
they will take care
of the clients.”**

—Richard Branson



RandysRandom.com

KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



Pakaian Peribadi





AKTIVITI-TEKA SOAL

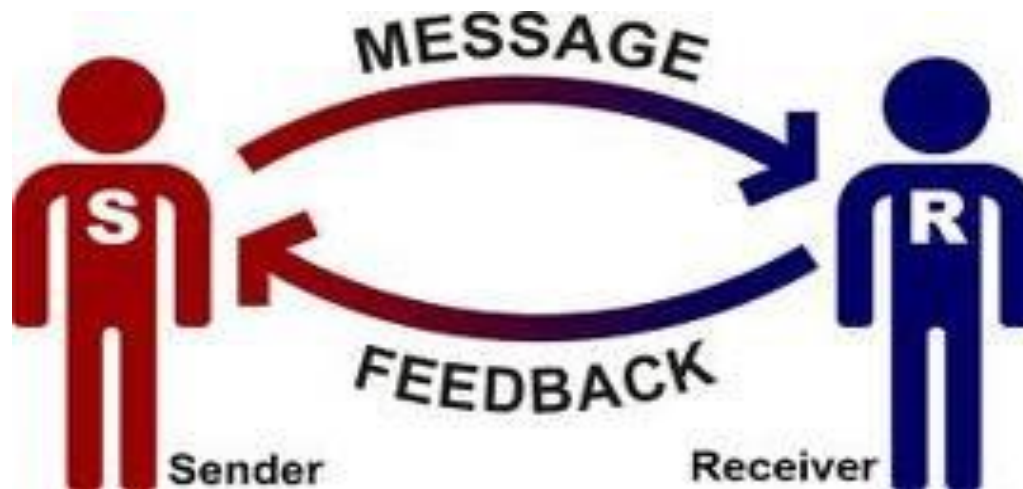
Peraturannya:

1. Tidak boleh berbincang dengan kumpulan lain
2. Berbincang dengan kumpulan sendiri dengan nada rendah

Semua pilih Merah	Semua tolak 3 markah
Jika Merah lebih banyak dari Biru	Merah dapat 6 markah, Biru tolak 6 markah
Jika Biru lebih banyak dari Merah	Biru dapat 2 markah, Merah tolak 2 markah
Semua Pilih Biru	Semua dapat 3 markah



PROSES KOMUNIKASI



“Keberkesanan komunikasi bukan kepada percakapannya, akan tetapi respon yang diterima”- Milton Erickson



Kebijaksanaan Dalam Komunikasi

Why I want to communicate? (Objective)

What I want to communicate? (Message)

How I want to communicate? (Channel)

Who I want to communicate with? (Receiver)

When?

Where?

Contoh:

Rasulullah SAW menyampaikan kebenaran Al-Quran



KEPENTINGAN KOMUNIKASI

Terpulang kepada individu:

- Berkongsi pendapat & menyampaikan maklumat
- Mengeratkan silaturahim
- Uagama, bangsa & negara
- Imej kerajaan, kementerian & jabatan (*They are the reason we exist*)
- Cerminan keluarga & diri sendiri
- Aduan & kritikan yang membangun

- Adakah bercakap kosong itu sebahagian dari komunikasi?
- Apakah tujuan meluahkan perasaan?



Power of Words



KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



BINCANGKAN ISU-ISU KOMUNIKASI :

- PELANGGAN
- KELUARGA
- PEJABAT- KETUA
- PEJABAT- RAKAN KERJA





KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



CARA MEWUJUDKAN PERSEKITARAN KOMUNIKASI YANG KONDUSIF/BERKESAN





Komunikasi Berkesan:

Menggunakan Perkataan - 7%

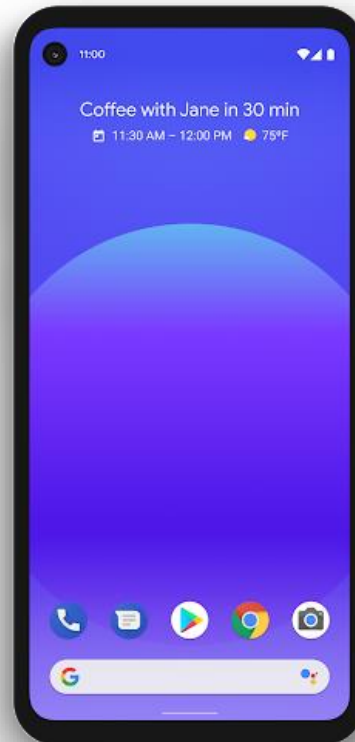
Melalui Intonasi Suara - 38%

Secara Tingkah Laku Bukan Lisan – 55%

-Professor Albert Mehrabian



Manisnya Komunikasi: Aktiviti





SENYUM & MEMBERIKAN SALAM



“Senyuman itu adalah satu amalan”

-Imam At Tirmidzi



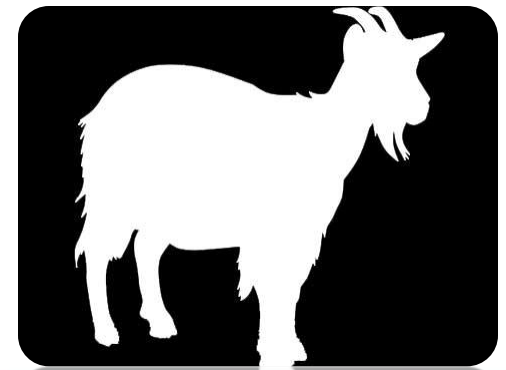
Menjadi pendengar yang baik



*“Ia memerlukan seorang yang hebat untuk menjadi pendengar yang baik”
- Calvin Coolidge*



Memahami karakter/peribadi penerima bagi menyesuaikan cara berkomunikasi





EYE CONTACT

A



B



C



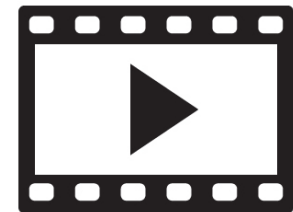
D



KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG



Jangan membuat andaian sehingga si penyampai kurang senang untuk berbicara





Menggunakan nada suara & perasaan yang sesuai untuk menyampaikan maklumat atau pendapat.

Kawal nada suara: *contohnya merendahkan nada suara semasa orang marah.*

- “Kenapa?”
- Mesej “K”



Refleksi Diri

Kisah Saidina Umar Al Khattab menyamar sebagai rakyat.

- Bila kali terakhir memberi penghargaan kepada rakan kerja, orang bawahan?
- Bila kali terakhir bertanya kabar?
- Bila kali terakhir memahami permasalahan rakan kerja dan orang bawahan.



KE ARAH PEMBANGUNAN INSAN YANG CEMERLANG